

# AR Informatik AG Geschäftsbericht 2023



**ARI**

Appenzell Ausserrhoden  
Informatik

# Editorial

2023 durften wir unser 10-jähriges Bestehen feiern. Die erste Dekade war geprägt von einem starken Wachstum: Der Umsatz wie auch die Anzahl Mitarbeitender haben sich seit dem Start verdoppelt. Eine derart rasante Entwicklung bringt zahlreiche Herausforderungen mit sich. Trotzdem konnten wir die Ziele erreichen, die Kanton und Gemeinden für ihren gemeinsamen Informatikbetrieb vorgegeben haben.

Wir freuen uns, Ihnen über die positive Entwicklung von ARI berichten zu können. Auch 2023 haben wir verschiedene Projekte realisiert, mit denen wir einen Beitrag zur Erreichung der strategischen Ziele von Kanton und Gemeinden leisten konnten. Mit dem Aufbau der Plattform «mein.ar.ch» haben wir ein Portal bereitgestellt, das einen zentralen, einheitlichen und damit effizienten Zugang zu den digitalen Angeboten der Verwaltung bietet. Sämtliche Einwohnerinnen und Einwohner verfügen seit Januar 2024 über einen einfachen, sicheren und barrierefreien Zugang zum elektronischen Leistungsangebot von Kanton und Gemeinden. In der ersten Phase werden die elektronische Steuererklärung und verschiedene Einwohnerservices wie Wohnsitzbestätigungen oder Heimatausweise über das Portal angeboten. Zusätzliche Services sind im Aufbau.

Ein weiteres wichtiges Projekt zur Digitalisierung der Prozesse in der Verwaltung war die Einführung einer qualifizierten Unterschrift für die Mitarbeitenden von Kanton und Gemeinden. Dokumente können dank der von ARI bereitgestellten Lösung digital und rechtsgültig unterzeichnet werden. Wir haben damit eine wesentliche Voraussetzung geschaffen, damit Prozesse digital, ohne Medienbrüche, transparent und effizient abgewickelt werden können.

Die Informatikumgebungen von Kanton und Gemeinden wurden in den letzten Jahren konsequent standardisiert und zentralisiert. Im Berichtsjahr haben wir die Integration der Volksschulen abgeschlossen. Die erreichte Homogenität erlaubt einen wirtschaftlichen Betrieb der Informatikumgebungen unserer Kunden. Der hohe Standardisierungsgrad hat wesentlich dazu beigetragen, dass wir in den letzten Jahren in verschiedenen Kosten-Benchmarks sehr erfolgreich abgeschnitten haben.

Um der Entwicklung im Bereich Cloud Computing Rechnung zu tragen, haben wir die technischen Voraussetzungen zur Nutzung von Cloud Services von Microsoft geschaffen. Die Nutzung dieser Services hat nicht nur weitreichende Auswirkungen auf unsere Infrastruktur, auch Abläufe und Strukturen müssen an die neuen Möglichkeiten angepasst werden. Damit wir unseren Kunden die bestmögliche Unterstützung anbieten können, haben wir unsere Aufbauorganisation angepasst, die Stellenprofile aktualisiert und die Ausbildung im Bereich Cloud Computing intensiviert. Dank der Vorarbeiten sind wir bereit, sämtlichen Kunden den Zugang zu Cloud Computing bereitzustellen, sobald die rechtlichen und organisatorischen Fragen auf Kundenseite geklärt sind.

Um die Leistungsfähigkeit und Funktionalität unserer Infrastruktur langfristig zu gewährleisten, prüfen und erneuern wir regelmässig sämtliche Komponenten. Zur Beschaffung neuer Arbeitsplatz-Hardware (Notebooks, Desktop-PCs und Monitore) und Netzkomponenten haben wir 2023 öffentliche Ausschreibungen durchgeführt. Bei der Beschaffung der PCs und Notebooks haben wir unsere Kunden sowohl bei der Definition der Anforderungen wie auch bei der Auswahl eng einbezogen. Damit stellen wir sicher, dass die Bedürfnisse der Anwenderinnen und Anwender berücksichtigt werden.

Im Bereich des elektronischen Arbeitsplatzes wurde 2023 bei unseren Kundinnen und Kunden eine Aktualisierung bei Betriebssystem und verschiedenen Applikationen umgesetzt. Der neue Standard-Arbeitsplatz punktet mit diversen Verbesserungen. Gleichzeitig arbeiten wir an der nächsten Version. 2024 planen wir die Einführung von Windows 11 und Office 365.

Die finanzielle Lage von ARI ist weiterhin sehr solide und erlaubt einen positiven Ausblick. Bei einem Umsatz von CHF 19'468'119 schliessen wir das Geschäftsjahr 2023 mit einem Gewinn von CHF 287'954 und damit deutlich besser als budgetiert. Die Abweichung gegenüber dem Budget beläuft sich auf der Ertragsseite auf 0.3 %, auf der Aufwandseite auf 1.4 %. Die Umsatzrendite beträgt moderate 1.5 %.

Die für Ersatzbeschaffungen und Erweiterungen budgetierten CHF 3'428'000 wurden zu 96 % ausgeschöpft. Für die Erneuerung der Netzkomponenten, Ersatzbeschaffungen im Bereich des elektronischen Arbeitsplatzes und weitere Komponenten wurden im Berichtsjahr CHF 3'265'901 investiert.

Der Gewinnvortrag in der Bilanz steigt per 31.12.2023 auf CHF 1'792'646. Das Budget sowie unsere Finanzplanung sehen für die Jahre 2024 bis 2027 Verluste in Höhe von kumuliert CHF 1'124'000 vor. Der Gewinnvortrag wird entsprechend bis 2027 auf rund CHF 650'000 reduziert. Diese Reduktion erreichen wir über verschiedene Massnahmen. Die technische Entwicklung bedingt eine vorzeitige Ablösung der bei einem Teil unserer Kunden eingesetzten Terminals/Thin Clients. Um unsere Kunden nicht zu belasten, werden die notwendigen Abschreibungen von ARI übernommen. Zur Abwehr von Cyberattacken werden Vorinvestitionen in zusätzliche technologische und organisatorische Massnahmen von ARI getragen. Insbesondere aber wollen wir trotz der Kostenentwicklung auf Preiserhöhungen im Bereich des Grundbedarfs verzichten. Damit garantieren wir unseren Kundinnen und Kunden ein hohes Mass an Preisstabilität und ermöglichen eine verlässliche Planung.

Die vorgesehene Verwendung des Gewinnvortrags kommt sämtlichen Kunden zugute. Sie erlaubt eine zielgerichtete und nutzenstiftende Weiterentwicklung der Informatikumgebung von Kanton und Gemeinden. Vor diesem Hintergrund verzichten wir auf die im Geschäftsbericht 2022 kommunizierte Erhöhung des Aktienkapitals.

Ohne unsere kompetenten, engagierten und leistungsbereiten Mitarbeitenden wären die erbrachten Leistungen nicht möglich gewesen. Wir danken unseren Mitarbeitenden herzlich für ihren täglichen Einsatz zugunsten unserer Kundinnen und Kunden. Um ARI als attraktive Arbeitgeberin zu positionieren, neue Mitarbeitende zu gewinnen und bestehende zu halten, investieren wir in verschiedene Massnahmen. Dass sich diese Massnahmen lohnen, zeigt eine im Berichtsjahr durchgeführte Mitarbeitendenbefragung. ARI wird als Arbeitgeberin geschätzt. Nicht nur das Ergebnis der Umfrage ist positiv. Erfreulich ist auch die Entwicklung: Die Zufriedenheit der Mitarbeitenden hat sich seit der Gründung der ARI kontinuierlich gesteigert.

Ihnen, liebe Aktionärinnen und Aktionäre, danken wir für Ihr Vertrauen in unser Unternehmen. Wir freuen uns, gemeinsam mit Ihnen in ein erfolgreiches neues Jahr zu schreiten. Wir versichern Ihnen: 10 Jahre nach der Gründung ist ARI in einer ausgezeichneten Position und für die Zukunft gut gerüstet.



**Johannes Dörler**  
CEO



**Lukas Fässler**  
Präsident Verwaltungsrat



# Inhalt

Schwerpunkte	6
Corporate Governance	23
Finanzbericht	30
Zahlen und Fakten	46
Ausblick	52

# 6      Schwerpunkte

10-Jahr-Jubiläum	7
eGov-Basisinfrastruktur und Digitalisierung von Verwaltungsprozessen	14
Interne Prozessoptimierungen	18
Kundenzuwachs und technische Neuerungen	22

## 10-Jahr-Jubiläum mit Tag der offenen Tür am 10. Juni 2023

AR Informatik AG (ARI) als gemeinsamer Informatikbetrieb von Kanton und Gemeinden in Appenzell Ausserrhoden feierte im Berichtsjahr ihr 10-jähriges Bestehen. Das Jubiläum wurde mit einem Tag der offenen Tür am Samstag, 10. Juni 2023, festlich begangen.

Der Jubiläumsanlass war gut besucht. Die lokale Bevölkerung zeigte sich sehr interessiert an ARI und ihren Services. Kunden aus allen Himmelsrichtungen sind nach Herisau gereist, um ihre Kontaktpersonen bei ARI einmal persönlich zu treffen. Auch Geschäftspartner, mit denen ARI gemeinsam technische Services betreibt, waren unter den Gästen und Mitorganisatoren vertreten.

An den Bürostandorten in Herisau und im Kulturssaal des Casino Herisau vermittelten verschiedene Stationen interessierten Besucherinnen und Besuchern einen vertieften Einblick ins technische Umfeld, in die Cybersicherheitsmassnahmen, die modernen Arbeitsplätze, die Berufsbildung sowie das Serviceangebot bei ARI. Das Rahmenprogramm hielt auch spielerische Elemente bereit – beispielsweise den Aufbau eines PCs oder die Erkundung des «Internet of Things (IoT)». Kinderunterhaltung, Wettbewerbe und ein «ARI-Bufferet» im SfA-Treffpunkt am Obstmarkt rundeten das Angebot ab.

Viele Schülerinnen und Schüler nutzten die Gelegenheit, sich mit ihren Eltern über die verschiedenen Lehrberufe zu informieren. Die Präsenz des «IT»rockt! Teams vor Ort war in diesem Zusammenhang von Vorteil – so konnten bei der Gelegenheit neben dem Verein IT St. Gallen auch die Plattform «Matchd» und das «Digital Talents Program» öffentlichkeitswirksam präsentiert werden. ARI ist seit 2017 Mitglied des Vereins und profitiert insbesondere bei der Berufsausbildung von diesem Zusammenschluss der ICT-Unternehmen, Bildungsinstitute und Netzwerkpartner der Region Ostschweiz.

Zum Abschluss des Tages hielt Titus Fleck, Geschäftsleitungsmitglied und Bereichsleiter Projects & Consulting, einen Keynote-Vortrag zum Thema «Meine elektronische Identität». Neben dem Projekt zur Einführung einer zentral verwalteten Online-Plattform im Kanton Appenzell Ausserrhoden konnte er auch von seiner Mitarbeit in der bundesweiten Projektorganisation berichten, die einen neuen Vorschlag für die künftige staatliche elektronische Identität (E-ID) erarbeitet.





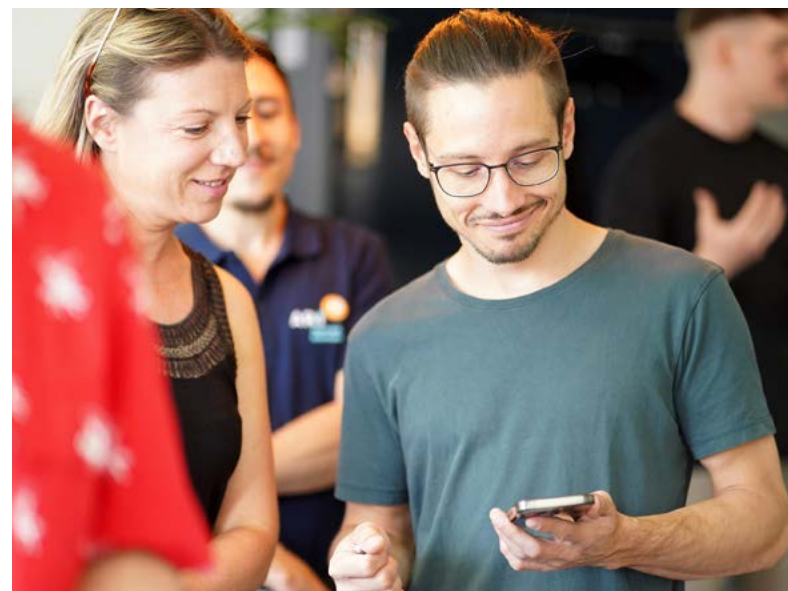
«Für mich war der Tag der offenen Tür ein erfolgreiches Jubiläumsfest. Die Sonne hat den ganzen Tag gelacht - genauso wie unsere Mitarbeitenden. Sie waren stolz, einen Ausschnitt ihrer täglichen Arbeit zu zeigen. Für Gross und Klein gab es viele spannende Einblicke in unsere Services und Projekte.»

**Céline Gürtler**  
HR-Managerin



«Ich fand es grossartig, schon kurz nach Stellenantritt meiner Familie den neuen Arbeitsort zeigen zu können. Die Spiele standen bei meinen Kindern hoch im Kurs. Vor allem der Zauberer <Hannes vo Wald> hat sie mit seiner Kreativität in den Bann gezogen.»

**Georg Klingler**  
Teamleiter Service Desk



# Top 20 Companies



23

ny



## Entwicklung wichtiger Kennzahlen im Jahresabschluss

# 2022

## 66

Mitarbeitende

## 6'961

Endgeräte

## 18'410'939

Umsatz in CHF

# 2019

## 56

Mitarbeitende

## 5'791

Endgeräte

## 15'030'831

Umsatz in CHF

# 2016

## 40

Mitarbeitende

## 3'096

Endgeräte

## 13'831'726

Umsatz in CHF

# 2013

## 29

Mitarbeitende

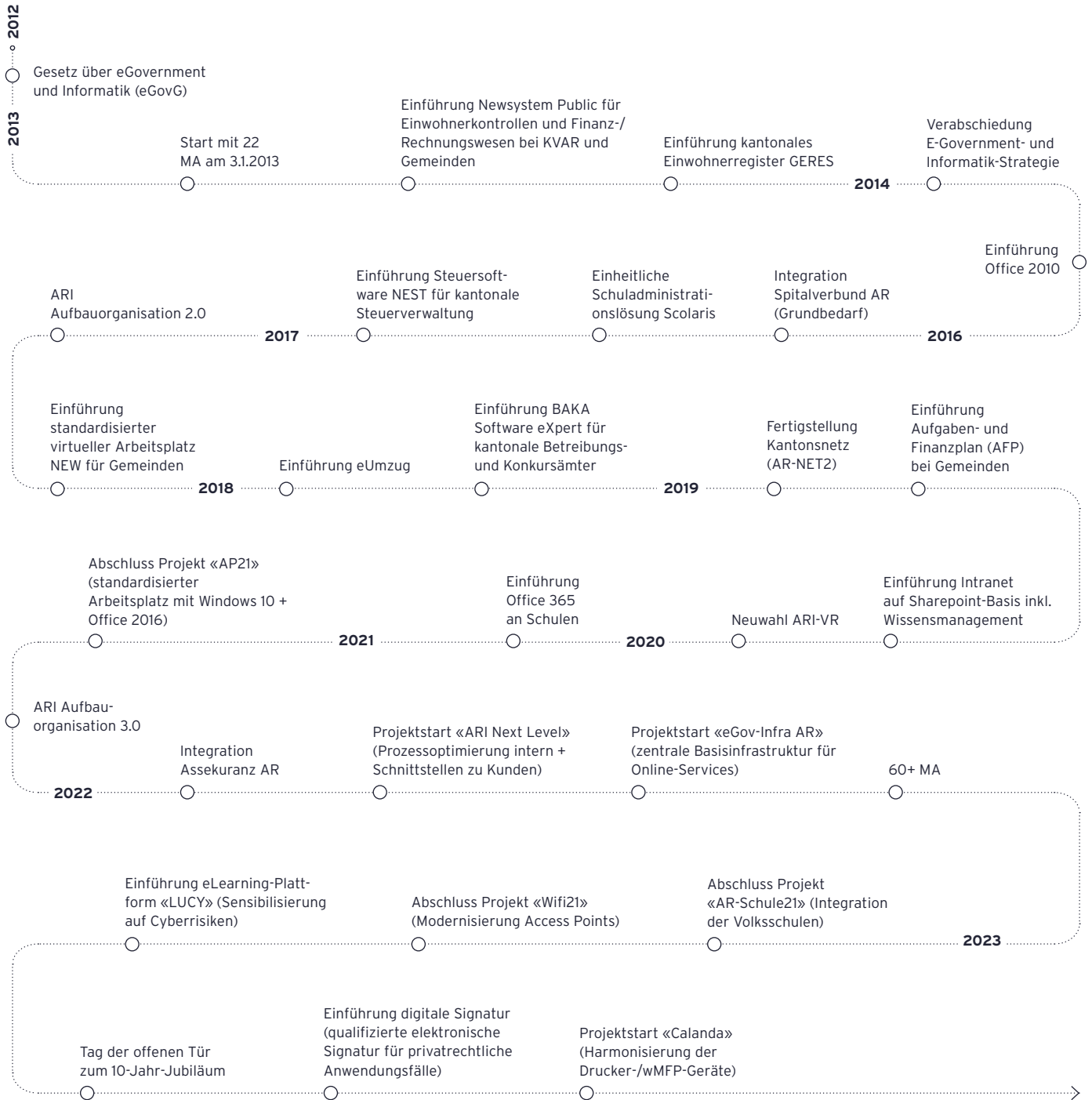
## 2'468

Endgeräte

## 11'523'239

Umsatz in CHF

Entwicklung der ARI seit Gründung



## eGov-Basisinfrastruktur und Digitalisierung von Verwaltungsprozessen

In der Informatikstrategie-Kommission (ISK) erarbeiten Vertretungen von Kanton, Gemeinden und ARI zusammen eine jährliche Sach- und Terminplanung. Auf Grundlage der gemeinsamen Strategie für den Einsatz und die Weiterentwicklung von Informations- und Kommunikationstechnologien werden so jedes Jahr zahlreiche Projekte umgesetzt.

Ein Kernziel der ISK ist die Digitalisierung der Verwaltungsprozesse in Appenzell Ausserrhodens. Im Regierungsprogramm 2024-2027<sup>1</sup> hat der Regierungsrat sich zum Ziel gesetzt, die Voraussetzungen und die nötige Organisation zu schaffen, um die digitale Transformation der kantonalen Verwaltung voranzutreiben. Bei der Erreichung dieses Ziels unterstützt ARI sowohl im Tagesgeschäft als auch in spezifischen Projekten. Der Grundstein für einen Ausbau der online verfügbaren Services für Einwohnerinnen und Einwohner im Kanton wurde mit Einführung der qualifizierten digitalen Signatur im Juli 2023 und dem Produktivstart der gemeinsamen, digitalen Basisinfrastruktur zum Jahreswechsel 2023/2024 gelegt.

<sup>1</sup> Regierungsprogramm 2024-2027 einsehbar unter [https://ar.ch/fileadmin/user\\_upload/Regierungsrat/RegPrg\\_Programme/Regierungsprogramm\\_24-27\\_web.pdf](https://ar.ch/fileadmin/user_upload/Regierungsrat/RegPrg_Programme/Regierungsprogramm_24-27_web.pdf)

### Rechtsgültige elektronische Signatur für digitale Fallverwaltung und E-Mail-Versand

Mit zunehmender Digitalisierung von Schlüsselprozessen in der öffentlichen Verwaltung ist eine digitale, rechtsgültige Unterschrift unverzichtbar, um Verwaltungsfälle vereinheitlichen und durchgängig elektronisch sowie medienbruchfrei abwickeln zu können. Deshalb wurde ein Projektteam der ARI Ende 2021 mit der Erarbeitung eines Konzepts für die digitale Signatur in Appenzell Ausserrhodens («eSign AR») beauftragt. Zwei spezifische Funktionen der digitalen Signatur sollten im Konzept berücksichtigt sein:

- Nachweis für die Echtheit und Rechtsgültigkeit der digitalen Unterschrift eines Dokuments
- Bestätigung der Identität eines E-Mail-Absenders und des unveränderten Inhalts der E-Mail

2022 bestand die Projektarbeit hauptsächlich aus umfangreichen Abklärungen und der Erarbeitung des Grobkonzepts/Projektantrags. Am 28. September 2022 hat die ISK die Zustimmung zum Projekt von sämtlichen Gemeinden und des Kantons bekannt gegeben. Gemäss Art. 8 Abs. 2 des Gesetzes über eGovernment und Informatik (bGS 142.3) bedürfen gemeinsame Projekte von Kanton und Gemeinden der Zustimmung des Kantons und von zwei Dritteln der Gemeinden, welche mindestens fünfzig Prozent der Bevölkerung vertreten.

Im Februar 2023 konnte der Projektausschuss schliesslich die Freigabe für das Detailkonzept zur Einführung der Signatur-Services der PrivaSphere AG für Dokumente und E-Mails erteilen. Technische Anforderungen hinsichtlich Archivierung und Kompatibilität sind damit erfüllt. Neben der digitalen Signatur von PDF-Dokumenten sind auch die Erstellung von PDF/A-Dokumenten, Massensignaturen, die Signatur von E-Mail-Nachrichten sowie die Integration in Fachlösungen zwecks medienbruchfreier Prozesse möglich. Sämtliche E-Mail-Nachrichten, die über die Infrastruktur von ARI nach extern versendet werden, werden automatisch signiert. Dem Empfänger kann so garantiert werden, dass eine E-Mail tatsächlich vom Absender stammt, exakt zu diesem Zeitpunkt versendet und auch der Inhalt während des Versands nicht geändert wurde.

Seit Juli 2023 wird die digitale Signatur zur Unterzeichnung von Dokumenten für privatrechtliche Verfahren auf Wunsch bei interessierten kantonalen Amtsstellen und Gemeinden eingerichtet. Voraussetzung ist die einmalige Verifizierung der persönlichen Identität durch geschulte Mitarbeitende der ARI. Die eingeführte Lösung erfüllt die Anforderungen gemäss Bundesgesetz über die elektronische Signatur (ZertES, SR 943.03). Dadurch ist die elektronische Unterschrift der handschriftlichen Unterschrift gleichgestellt und elektronische Dokumente sind somit rechtsgültig unterzeichnet.

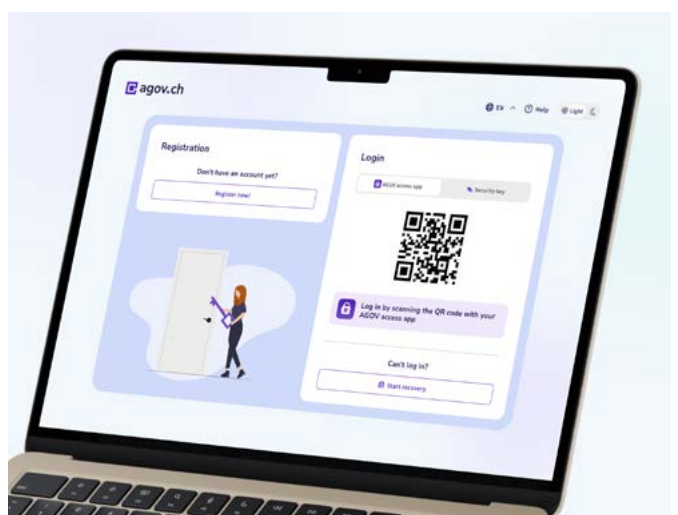
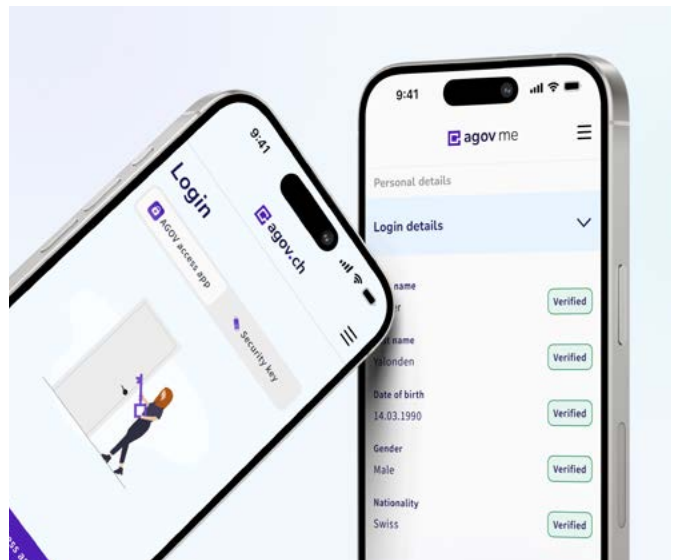
Für verwaltungsrechtliche Anwendungsfälle liegen die erforderlichen Ausführungsbestimmungen zum Gesetz über die Verwaltungsrechtspflege (bGS 142.3) noch nicht vor. Diese sollen den digitalen Geschäftsverkehr der öffentlich-rechtlichen Institutionen umfassend regeln und werden voraussichtlich 2024 verabschiedet.

## Zentrale, digitale Basisinfrastruktur für die öffentliche Verwaltung in Appenzell Ausserrhoden

### 2021 - Projektauftrag

Der Startschuss zum Projekt «Gov-Infra AR» fiel bereits Ende 2021 mit der Genehmigung von Kanton und Gemeinden. Die gemeinsame Basisinfrastruktur in Appenzell Ausserrhoden soll folgende Vorgaben erfüllen:

- Einheitliches Login
- Gemeinsamer Online-Schalter
- Sicherer Kommunikationskanal zwischen den Einwohnern/Einwohnerinnen und den Verwaltungsstellen
- Elektronisches Zahlungssystem



### 2022 - Erarbeitung von Grob- und Detailkonzept

Anfang 2022 nahm das Projektteam bestehend aus Mitarbeitenden der Kantonalen Verwaltung, der Gemeinden und von ARI die Arbeit auf, um gemeinsam ein Konzept für die zentrale, digitale Basisinfrastruktur im Kanton zu erarbeiten. Zur Erarbeitung eines praxistauglichen Konzepts wurde u.a. ein Prototyp intensiv getestet. Die Ergebnisse dieses «Proof of Concept (POC)» flossen in das Detailkonzept ein. Mit dem Detailkonzept lagen zum Jahresende 2022 schliesslich konkrete Anforderungen an die künftige Plattform vor.

#### Besonderheiten des Authentifizierungsdienstes der Schweizer Behörden (AGOV):

- Bundesweit einheitliche Identifikationsplattform. Nachfolgelösung des beim Bund seit vielen Jahren im Einsatz stehenden «CH-Login», wird auch mit der zukünftigen E-ID kompatibel sein.
- Login erfolgt mit Smartphone-App oder Sicherheitsschlüssel. Keine Kombination aus Benutzername und Passwort nötig.
- Identifikationsdaten werden in den lokalen Rechenzentren des Bundesamts für Informatik gespeichert.

### 2023 - Gemeinsame Submission Schaffhausen, Obwalden und Nidwalden

Aufgrund des Investitionsumfangs erfolgte im Januar 2023 die öffentliche Ausschreibung über den Verein Schweizerische Städte- und Gemeinde-Informatik (SSGI). Dabei ergaben sich kantonsübergreifende Synergien: Die Ausschreibungunterlagen wurden in Zusammenarbeit mit der Informatik Schaffhausen (ITSH) und dem Informatik Leistungszentrum Obwalden/Nidwalden (ILZ) erarbeitet. Die Kantone SH, OW und NW sind ebenfalls Mitglieder des Vereins und verfügen über ähnliche IT-Infrastrukturen wie Appenzell Ausserrhodens. Somit sind auch die Anforderungen an eine Online-Plattform für digitale Verwaltungsprozesse vergleichbar.

Basierend auf den Evaluationsergebnissen und den Erkenntnissen aus den Anbieterpräsentationen fällte der Vereinsvorstand SSGI seinen Vergabeentscheid am 24. März 2023: Genetics Software AG erhielt den Zuschlag für Betrieb, Wartung und Support.

Der effektive Umfang und die damit verbundenen Kosten zur Einführung der Basisinfrastruktur konnte durch die Submission konkretisiert werden. Der restliche Jahresverlauf 2023 war von intensiven Arbeiten des Projektteams und des Lieferanten zur Fertigstellung der Online-Plattform geprägt. Dabei wurden die Aspekte Datenschutz und Datensparsamkeit (sparsame Abfrage bzw. Sammlung persönlicher Daten) besonders stark berücksichtigt. Zum Jahresende 2023 hin wurde die Identitätslösung AGOV durch die Inkraftsetzung des Bundesgesetzes über den Einsatz elektronischer Mittel zur Erfüllung von Behördenaufgaben (EMBAG) den Kantonen und Gemeinden zur Verfügung gestellt - Appenzell Ausserrhodens und Zürich waren Pilotkantone. Vor der Einführung wurde die zentrale Basisinfrastruktur zahlreichen technischen Tests und rechtlichen Abklärungen unterzogen - mit Erfolg. Dem medienwirksamen «Go-Live» der neuen Online-Plattform <https://mein.ar.ch> am 11. Januar 2024 stand somit nichts mehr im Weg. Die Gesamtkosten für die Einführung des Online-Portals beliefen sich bis zum Start im Januar 2024 auf CHF 845'000 CHF.

#### Bereits verfügbare Online-Services unter <https://mein.ar.ch>:

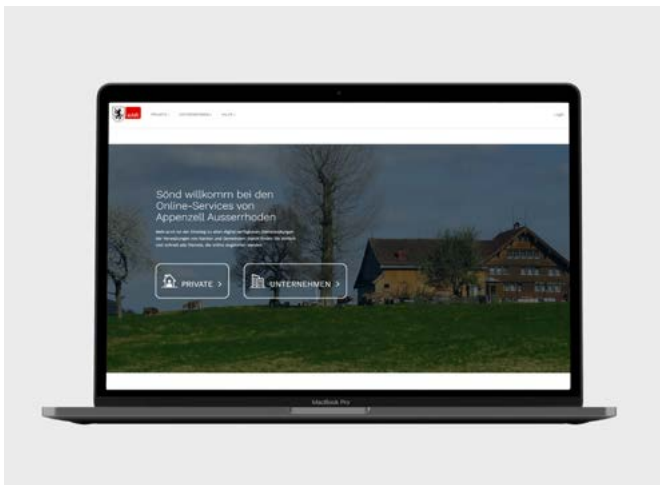
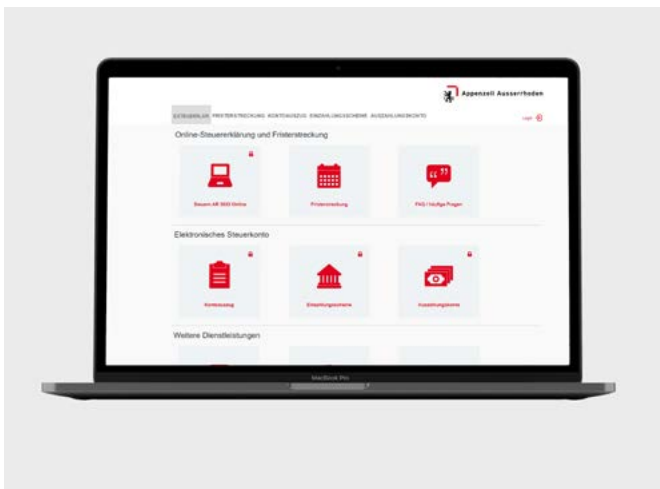
- Einwohnerservices (Wohnsitzbestätigung, Heimatausweis, Handlungsfähigkeitszeugnis)
- Steuerservices «Elektronische Steuererklärung NP» und «eSteuerkonto»
- Drittservices (Pass und Identitätskarte, eUmzug, Strafregisterauszug, Digitale Polizei, eVignette)

2024 geplante Erweiterungen:

- Betriebsregisterauszug
- Strassenverkehrsamtportal
- Berufsbildnerportal

### 2024+ - Online-Plattform in Betrieb und weiterer Ausbau

Mit der Online-Plattform <https://mein.ar.ch> steht in Appenzell Ausserrhoden nun ein zentraler Dienstleistungskatalog und Online-Schalter von Kanton und Gemeinden für die Einwohnerinnen und Einwohner zur Verfügung. Die Online-Services werden fortlaufend ausgebaut.



### Kundenstimmen

Die digitale Basisinfrastruktur eGov-Infra AR stellt der Bevölkerung einen einfachen zentralen Zugriff auf verschiedene Dienstleistungen des Kantons und der Gemeinden zur Verfügung. Ich freue mich über diesen wichtigen Digitalisierungsschritt und hoffe, dass ihm weitere folgen werden. Neben der erhöhten Kundenfreundlichkeit erwarte ich aber auch, dass er hilft, die Arbeit der Amtsstellen mittel- und langfristig zu erleichtern.



**Max Eugster**  
Gemeindepräsident Herisau

Mit dem Online-Portal [mein.ar.ch](https://mein.ar.ch) soll ein medienbruchfreier Prozess zwischen Besteller und Behörde ermöglicht werden. Dadurch kann zukünftig vollautomatisch eine Wohnsitzbestätigung oder ein Heimatausweis aus- und zugestellt werden. Mit dem digitalen Siegel wird die Echtheit des Dokuments bestätigt. Wir erwarten von der Umstellung Effizienzgewinne auf beiden Seiten - für die Bevölkerung und die Behörden.



**Daniela Burkard**  
Leiterin Einwohnerdienste Heiden

Dank dem neuen Online-Portal konnte der Prozess zur Ausstellung des Handlungsfähigkeitszeugnisses vereinfacht werden. Neu wird der gewünschte Nachweis direkt durch die KESB aus- und zugestellt. Gemeinden werden dadurch entlastet.



**Peter Dörflinger**  
Präsident Kindes- und  
Erwachsenenschutzbehörde KESB

## Interne Prozessoptimierungen

Im Berichtsjahr wurden erneut einige Prozessanpassungen in enger Zusammenarbeit mit ARI-Kundinnen und -Kunden erarbeitet. Nachfolgend werden drei Beispiele exemplarisch erläutert, um einen Eindruck von den umfangreichen Arbeiten zu vermitteln.

### Kommunikation und engere Zusammenarbeit mit Kundinnen und Kunden

Das interne Projekt «ARI Next Level» hat im Jahresverlauf 2023 spürbare Verbesserungen für die Kundinnen und Kunden der ARI gebracht. Insbesondere die neu geschaffenen Kundenrollen ermöglichen eine gezieltere, themenspezifische Kommunikation zwischen ARI und ihren Kundinnen und Kunden.

Die Aufgaben der unterschiedlichen Rollen wurden in mehreren Webinaren für die designierten Rollenträger im Detail erklärt. In Abhängigkeit von ihrer Funktion haben die Rollenträger unterschiedlich ausgeprägte Rechte zur Einsicht in die ARI-Systeme, wie beispielsweise zum aktuellen Stand der Ticketbearbeitung oder zum Inventar ihrer Organisation. Ausserdem dienen die spezifischen Kundenrollen als Freigabeinstanz in Bestellprozessen – sei es für einen kostenpflichtigen Auftrag wie die Wiederherstellung verlorener Daten oder für den Kauf von Kleinmaterial über den Webshop. Sämtliche Prozesse werden möglichst zentral in einem System abgewickelt. Falls mehrere Systeme betroffen sind, werden diese über eine Schnittstelle verbunden.

Vorbereitend für die Überarbeitung der Prozesse war in Zusammenarbeit mit den Kundinnen und Kunden eine umfassende Aufbereitung der Stammdaten nötig. Ausserdem wurde allen Anwenderinnen und Anwendern der Zugriff auf ihre persönlichen Tickets freigeschaltet, so dass sie jederzeit sowohl von intern als auch von extern den aktuellen Stand ihrer Tickets einsehen können. Schliesslich wurde auch ein Ticketabnahmeprozess eingeführt. Seitdem wird ein Ticket erst dann endgültig abgeschlossen, wenn auch kundenseitig die Bestätigung vorliegt, dass der Auftrag inhaltlich erwartungsgemäss erfüllt wurde oder die gemeldete Störung beseitigt ist. Die weitere Optimierung aller Prozesse mit Kundenkontakt steht auch im kommenden Jahr im Fokus der Massnahmen des Projekts «ARI Next Level».



### Kundenrollen bei ARI

#### 1 - Informatikverantwortliche/r (INFV)

- Erste Ansprechperson für ARI zu IT-Themen
- Hat Einsicht ins Ticketsystem
- Bestätigt Aufträge und kommuniziert direkt mit den ARI-Accountmanagern
- Erhält regelmässig IT-Infos

#### 2 - Kostenstellenverantwortliche/r (KOSTV)

- Gibt Bestellungen und kostenpflichtige Aufträge frei
- Behält den Überblick über Finanzen und Stammdaten der Kostenstelle
- Kennt den ARI-Servicekatalog
- Wird regelmässig in Webinaren geschult

#### 3 - Rechnungsempfänger/in (RECHE)

- Empfängt und verarbeitet die monatlichen ARI-Rechnungen
- Erhält regelmässig Informationen rund um die Verrechnung

ARI



### Einheitliche Identität im Schulumfeld AR

Mit der Integration der Schule Grub in die ARI-Umgebung im Sommer 2023 wurde das langjährige und umfangreiche Projekt «AR-Schule21» erfolgreich abgeschlossen. Alle Volksschulen in Appenzell Ausserrhoden nutzen nun die zentrale Infrastruktur der ARI und gleichzeitig die gesamte Palette der Microsoft-365-Produkte. Künftig werden alle Lehrpersonen, Schülerinnen und Schüler bis zum Verlassen der Volksschule mit einer persönlichen Identität ausgestattet. Mit dieser Identität ist der Zugriff auf interne Dienste, Cloud-Dienste und auch auf Lehrmittel via Edulog möglich.

Um den Projektabschluss und das gemeinsam erreichte Ziel einer einheitlichen Identitätslösung in den Ausserrhoder Volksschulen gebührend zu würdigen, lud ARI alle am Projekt Beteiligten zu einem kleinen Abschlussfest auf der Schwägalp am 6. September 2023 ein. Im gemeinsamen Rückblick wurden die Meilensteine des Projekts nochmals hervorgehoben:

- .....
- 5'146 Identitäten
- (1'074 Lehrpersonen / 4'072 Schülerinnen und Schüler)
- .....
- 10 Mio. Dateien in Office 365 → entspricht 37.2 TB Daten
- .....
- 6'500-7'000 Teams-Chatnachrichten pro Tag
- .....
- 8'000 empfangene E-Mails pro Tag
- .....
- 94 km Glasfaser SAK
- .....
- 106 Standorte
- .....
- 588 Access Points
- .....
- 20'100 Anmeldungen am LAN/WLAN pro Tag
- .....
- 195 Netzwerk-Switches mit 3'974 Netzwerk-Ports
- .....

Das Ziel einer einzigen Identität innerhalb des Schulumfelds in Appenzell Ausserrhoden wird mit zwei Projekten in den kommenden Jahren weiterverfolgt: Die Kantonsschule Trogen (inkl. Sekundarschule Trogen/Wald/Rehetobel) und das Berufsbildungszentrum Herisau (BBZ) werden ebenfalls in die ARI-Umgebung integriert.

**2017** Projektstart mit Konzepterarbeitung und -freigabe

**2018** Start Einführung Volksschulen

<b>Aug. 2018</b>	Herisau
<b>Nov. 2018</b>	Lutzenberg
<b>Feb. 2019</b>	Bühler / Gais
<b>Apr. 2019</b>	Heiden
<b>Aug. 2019</b>	Teufen
<b>Okt. 2019</b>	Wald
<b>Nov. 2019</b>	Schwellbrunn
<b>Jan. 2020</b>	Rehetobel
<b>Apr. 2020</b>	Stein AR
<b>Jul. 2020</b>	Walzenhausen
<b>Okt. 2020</b>	Wolfhalden
<b>Feb. 2021</b>	Schönengrund
<b>Feb. 2022</b>	Reute
<b>Apr. 2022</b>	Trogen / Speicher
<b>Jun. 2022</b>	Waldstatt
<b>Okt. 2022</b>	Hundwil
<b>Feb. 2023</b>	Urnäsch
<b>Jul. 2023</b>	Grub

**2023** Projektabschluss

## Schlankere Prozesse im Strassenunterhalt

Im Jahresverlauf 2023 hat die Abteilung Strassenunterhalt im kantonalen Tiefbauamt mit Unterstützung der ARI die Applikation XAMOS eingeführt. Damit sind die Planung, Ausführung und Abrechnung von Leistungen im Strassenunterhalt in einem einzigen Programm zusammengeführt - egal ob sie im Rahmen des Grundauftrags oder einem besonderen Projekt erbracht werden. Bruno Fronebner, Leiter Strassenunterhalt, berichtet im Interview von seinen Erfahrungen.

### Welche Aufgaben wickeln Sie mit XAMOS ab?

Die Strecke von St. Gallen Winkeln nach Appenzell ist seit 2020 eine Nationalstrasse. Eigentümer ist der Bund, aber die Gebietseinheit VI des Kanton St. Gallen ist für den Betrieb und Unterhalt zuständig. Das kantonale Tiefbauamt übernimmt als Sub-Betreiber den Strassenunterhalt auf Basis einer Leistungsvereinbarung. Demzufolge muss die Abrechnung der Leistungen und die Berichterstattung an den Kanton St. Gallen transparent und quartalsweise erfolgen. Der Strassenunterhalt führt dazu eine Betriebskostenrechnung. Die Daten fließen zusätzlich in den Aufwandvergleich der Staatsstrassen der Bau-, Planungs- und Umweltdirektoren-Konferenz Ost (BPUK-Ost) sowie in die Auswertungen des Bundesamt für Statistik.

Mit XAMOS verwalten wir sämtliche Aktivitäten im Zusammenhang mit dem Strassenunterhalt. Das betrifft rund 40 Personen in den Werkhöfen Herisau und Heiden sowie dem Stützpunkt Gais. Der betriebliche Unterhalt umfasst den Winterdienst, die Reinigung, die Grünpflege, die Betriebs- und Sicherheitsausrüstungen sowie den technischen Dienst. Im Vergleich zu anderen Kantonen ist der Aufwand bei uns im Winterdienst aufgrund der Höhenlage hoch. Die Betriebs- und Sicherheitsausrüstungen sind vergleichsweise tief, weil wir keine Tunneln betreiben. Einzelne Massnahmen für den baulichen Unterhalt der Nationalstrasse werden jeweils einzeln in Rechnung gestellt.

Auch Strassen- und Wasserbauprojekte sind in XAMOS hinterlegt. Die Werkhöfe leisten bei den Projekten Beihilfe in Sachen Signalisation, Strassensperrungen o. Ä. Unsere Mitarbeitenden können ihre Arbeiten in solchen Projekten direkt in der Applikation erfassen. Die Übertragung ins Infoma newsystem erfolgt anschliessend über eine automatisierte Schnittstelle. So kann für jedes Projekt ein separater Bericht erstellt und ein allfälliger Gemeindebeitrag ohne grossen Aufwand ermittelt und verrechnet werden.

Mit XAMOS haben wir viele verschiedene Auswertungsmöglichkeiten in Echtzeit. Die Erstellung unserer Abschlüsse für den Bund mussten wir vor der Umstellung auf XAMOS an ein externes Unternehmen delegieren. Dieser Aufwand ist nun nicht mehr nötig, da wir künftig mit einem weiteren Modul in XAMOS die Abschlüsse in Zusammenarbeit mit der Finanzbuchhaltung selbst erstellen können. Auch Rechnungen von Fremdlieferanten können importiert und verursachergerecht zugewiesen werden. Die Rechnungsstellung und -verarbeitung ist weiterhin Aufgabe der Finanzbuchhaltung. Wir arbeiten deshalb mit dem Amt für Finanzen für die Verrechnung eng zusammen.

### Wie ist es zum Entscheid für die Einführung von XAMOS gekommen?

In Zusammenarbeit mit dem Amt für Finanzen haben wir verschiedene Möglichkeiten und Applikationen evaluiert. Auch ein allfälliger Ausbau des bestehenden Zeiterfassungstools stand zur Diskussion. Da für die Zeiterfassung aber bereits ein neues Produkt evaluiert wurde, haben wir diesen Weg nicht weiterverfolgt. Von anderen Strassenunterhaltsdiensten bei Kantonen und Gebietseinheiten war uns XAMOS als Verwaltungsplattform bekannt. Tatsächlich überzeugt hat uns aber der Leistungsumfang: XAMOS ist ein einheitliches System, das alle unsere Anforderungen abdeckt. Wir können Personalwesen, Zeiterfassung, Rapportierung der Einsatzmittel und vieles mehr darin abbilden.

**Wie hatten Sie Ihre Wartungsarbeiten und Dienste sowie die zugehörige Verrechnung an die Bundesstellen vor dem Projekt organisiert?**

Vor der Umstellung auf XAMOS haben wir verschiedene Plattformen zur Rapportierung genutzt. Die Mitarbeitenden haben ihre Stunden hauptsächlich auf Papier erfasst. Für Fahrzeuge, Salzstreuer und andere Geräte und Maschinen haben wir Gerätekarten zur Erfassung von geleisteten Kilometern bzw. Stunden genutzt. Anschliessend mussten alle Einzelpositionen in Excel-Tabellen zusammengeführt werden, damit eine möglichst vollumfängliche Kostenübersicht erstellt werden konnte. Die einzelnen Erfassungen waren also nicht das Problem. Es war vielmehr die weitere Verarbeitung der Daten, die zeitaufwendig und umständlich war.

**Was hat sich mit der Einführung von XAMOS in Ihren Abläufen geändert?**

Das papierlose Büro ist für uns im Strassenunterhalt Realität geworden. Alle Mitarbeitenden haben nun mit ihrem Smartphone oder Tablet jederzeit Zugriff auf tagesaktuelle Daten. Sie können von unterwegs ihre Arbeitszeiten, benötigtes Verbrauchsmaterial und genutzte Fahrzeuge erfassen und haben zudem immer eine Übersicht zu ihren persönlichen Daten wie Gleitzeitsaldo oder die Ferienplanung. Das erleichtert ihnen den Alltag enorm. Dementsprechend war die Akzeptanz gegenüber der Applikation und dem neuen Prozess auch von Anfang an hoch.

**Welche Erweiterungen haben Sie seit Einführung von XAMOS und dem formellen Projektabschluss vorgenommen oder bereiten Sie noch vor?**

Wir haben ein Fakturierungsmodul für die Abrechnung mit der Gebietseinheit und mit Dritten im Aufbau. Das Werkstattmodul soll die gesamte Verwaltung der Fahrzeuge, Maschinen und Geräte vereinheitlichen. Aktuell bereiten wir noch die Einführung des Ticketingmoduls vor. Damit werden in Zukunft die Aufträge den Mitarbeitenden direkt auf ihrem Smartphone zugeteilt. Mit diesen Zusatzmodulen haben wir schliesslich alle unsere Abläufe im Strassenunterhalt in XAMOS abgebildet und möglichst effizient gestaltet.

**Wie haben Sie die Zusammenarbeit mit ARI bzw. konkret dem Projektteam erlebt?**

Wir haben uns durch ARI gut und kompetent begleitet gefühlt. Das Projektteam hat alle Abklärungen mit dem Lieferanten übernommen. Dementsprechend hatten wir vom Tiefbauamt wenig Aufwand - abgesehen von der Teilnahme an den Projektsitzungen. Die Zusammenarbeit im Projekt war generell sehr angenehm und unkompliziert.



**Bruno Fronebner**  
Leiter Strassenunterhalt  
Kantonales Tiefbauamt

## Kundenzuwachs und technische Neuerungen

Im Berichtsjahr konnte ARI eine neue Kundin aus dem öffentlich-rechtlichen Umfeld begrüßen: die Sozialversicherungen AR. Ausserdem wurden im technischen Bereich zahlreiche Fortschritte erzielt. Einige davon werden nachfolgend näher beschrieben.

### **Sozialversicherungen AR nutzen ARI-Services und Kantonsnetz**

Seit Herbst 2023 beziehen die Sozialversicherungen AR (SOVAR) Services von ARI im Zusammenhang mit dem Betrieb der Geschäftsapplikation AKIS. AKIS ist die integrierte Standardlösung für Sozialversicherungsunternehmen im Bereich der ersten Säule sowie der übertragenen verbandlichen und kantonalen Aufgaben wie Familienzulagen, Ergänzungsleistungen usw. Die Applikation wird auf virtuellen Servern in den Rechenzentren von ARI betrieben. Mit Einführung von AKIS wurde der Standort der SOVAR gleichzeitig ans kantonale Kommunikationsnetz (AR-NET2) angeschlossen. Damit profitieren die Sozialversicherungen AR zusätzlich von einer höheren Verfügbarkeit und Sicherheit der Applikation.

### **Weiterentwicklung des standardisierten, elektronischen Arbeitsplatzes**

Das neue Entwicklungsmodell mit sog. «Inplace Upgrades» zur Weiterentwicklung des standardisierten, elektronischen Arbeitsplatzes wurde erfolgreich eingeführt. Die einzelnen Versionen der «Inplace Upgrades» lassen sich aufgrund der verschiedenen Hintergrundbilder unterscheiden, die jeweils einen Bezug zur Bezeichnung haben. Im Jahresverlauf 2023 wurde die Version «IU23 Kaien» bei allen Kundengruppen verteilt. Parallel dazu liefen bereits die Vorbereitungen für die nächste Version «IU24 Säntis» sowie der ARI-interne Pilotbetrieb. Informationen zu den Bestandteilen/Features des elektronischen Arbeitsplatzes und zum Zeitplan werden jeweils im ARI-Kundenportal zur Verfügung gestellt. So können sich Anwender/-innen jederzeit selbstständig über die geplanten Änderungen informieren.

### **Neues Mobile Device Management für mobile Endgeräte**

Im Sommer 2023 wurde nach umfangreicher Evaluationsphase Microsoft Intune als künftige Lösung zur Verwaltung der mobilen Endgeräte («Mobile Device Management MDM») definiert. Bei der Umstellung wurden insgesamt 331 Geräte entweder auf die neue MDM-Lösung migriert oder aufgrund der erreichten maximalen Lebensdauer direkt ersetzt.



### **Regulärer Ersatz der Arbeitsplatz-Hardware (Lifecycle)**

Die bei ARI-Kundinnen und -Kunden eingesetzte Arbeitsplatz-Hardware (Notebooks, Desktop-PCs, Monitore und Dockingstationen) wird im 5-Jahres-Zyklus ersetzt. Ein neuer Ersatzzyklus startet 2024 und dementsprechend wurden bereits im Jahresverlauf 2023 die Vorbereitungen dafür getroffen. So führte das Projektteam mehrere Workshops ARI-intern und zusammen mit Kundenvertretern/-vertreterinnen durch, um die Anforderungen an neue Hardware unter allen Gesichtspunkten zu sammeln: Kundensicht, Technik und Betrieb. Basierend auf den Workshop-Ergebnissen wurden die Ausschreibungsunterlagen erarbeitet und unter dem Projekttitel «HABEK» (Hardware-Beschaffung elektronischer Arbeitsplatz ARI) veröffentlicht. Den Zuschlag erhielt schliesslich im Oktober 2023 Bechtle mit HP. Die von ARI empfohlene Standardkonfiguration sieht ein Convertible mit unterschiedlichen Ausstattungsmerkmalen je nach Kundengruppe sowie einen Konferenzmonitor 34 Zoll vor. Weitere Geräte und Modelle werden nach Bedarf und in Rücksprache mit den Kundenrollen INFV und KOSTV beschafft.

# 23 Corporate Governance

Verwaltungsrat	24
Geschäftsleitung	26
Revisionsstelle	26
Organigramm	27
Team	28

## Verwaltungsrat

Der ARI-Verwaltungsrat setzt sich aus fünf Mitgliedern zusammen: Kanton und Gemeinden haben ein Vorschlagsrecht für je ein Mitglied, die drei weiteren Mitglieder sind Fachpersonen. Das Gremium entscheidet auf Vorschlag und gemeinsam mit der Geschäftsleitung über die Strategie der ARI, ist für die Gesamtleitung, Überwachung und Kontrolle der ARI und ihres Managements verantwortlich und überwacht die Einhaltung der Bestimmungen der anwendbaren Gesetzgebungen, Vorschriften und Regularien.



### Lukas Fässler, Präsident

Mitglied des Verwaltungsrates seit 1. Juli 2019.  
Mitglied Ausschuss IT-Sicherheit und Datenschutz.

Hauptberufliche Tätigkeit/Hintergrund:

- Rechtsanwalt und Informatikexperte
- Präsident Verein Schweizerische Städte- und Gemeindefinformatik SSGI
- (Fach-)Hochschuldozent



### Ernst Pletscher, Vizepräsident

Mitglied des Verwaltungsrates seit 3. September 2012.  
Mitglied Ausschuss Personalwesen.

Hauptberufliche Tätigkeit/Hintergrund:

- Gemeindepräsident Reute
- Assistent Biologie Kantonsschule Trogen

#### Verwaltungsratsausschuss

##### IT-Sicherheit und Datenschutz

Der Ausschuss erfüllt strategische Aufgaben im Bereich IT-Sicherheit und Datenschutz. Er überprüft, ob die Compliance erfüllt ist und ob wichtige Instrumente zur Gewährleistung der Sicherheit vorhanden sind. Ausserdem kann er ARI bei Zertifizierungen begleiten.

#### Verwaltungsratsausschuss

##### Personalwesen

Der Ausschuss Personalwesen erfüllt strategische Aufgaben im Bereich Personalwesen. Er legt Rahmenbedingungen zur Ausgestaltung der Lohnpolitik sowie zur Unterstützung bei der Aus- und Weiterbildung fest. Zudem kann er den CEO bei schwierigen Personalfragen unterstützen.



## Manfred Götz, Mitglied

Mitglied des Verwaltungsrates seit 19. April 2023.  
Mitglied Ausschuss IT-Sicherheit und Datenschutz.

Hauptberufliche Tätigkeit/Hintergrund:

- Ehemaliger Informatikleiter/CIO von zwei globalen Technologiekonzernen
- Fundiertes Wissen in den Bereichen Informatik-, Prozess- und Projektmanagement
- Betriebswirt VWA



## Bruno Mayer, Mitglied

Mitglied des Verwaltungsrates seit 22. September 2023.  
Mitglied Ausschuss Personalwesen.

Hauptberufliche Tätigkeit/Hintergrund:

- Ehemaliger Leiter Amt für Finanzen, Kantonale Verwaltung AR
- Erfahrung in Unternehmensführung und -entwicklung sowie Finanzwesen
- Betriebsökonom FH



## Gaby Bolleter, Mitglied

Mitglied des Verwaltungsrates seit 1. Juli 2019.  
Mitglied Ausschuss Personalwesen.

Hauptberufliche Tätigkeit/Hintergrund:

- Departementssekretärin Departement Finanzen
- Juristin
- Dipl. Steuerexpertin



## Inge Schmid, Verwaltungsratssekretärin

## Geschäftsleitung

Die Geschäftsleitung unter Führung des CEO besteht aus fünf Mitgliedern. Sie hat die Verantwortung für die Steuerung der ARI und ihrer Geschäftsführung inne. Ihr obliegt die Gesamtverantwortung für die Entwicklung und Umsetzung der vom Verwaltungsrat genehmigten Strategie.



v.l.n.r.:

**Emanuel Ranieli**  
Bereichsleiter Services

**Marcel Zoller**  
Bereichsleiter Infrastructure

**Johannes Dörler**  
CEO

**Titus Fleck**  
Bereichsleiter  
Projects & Consulting

**Dragana Sojic**  
Leiterin Finance & HR

## Revisionsstelle

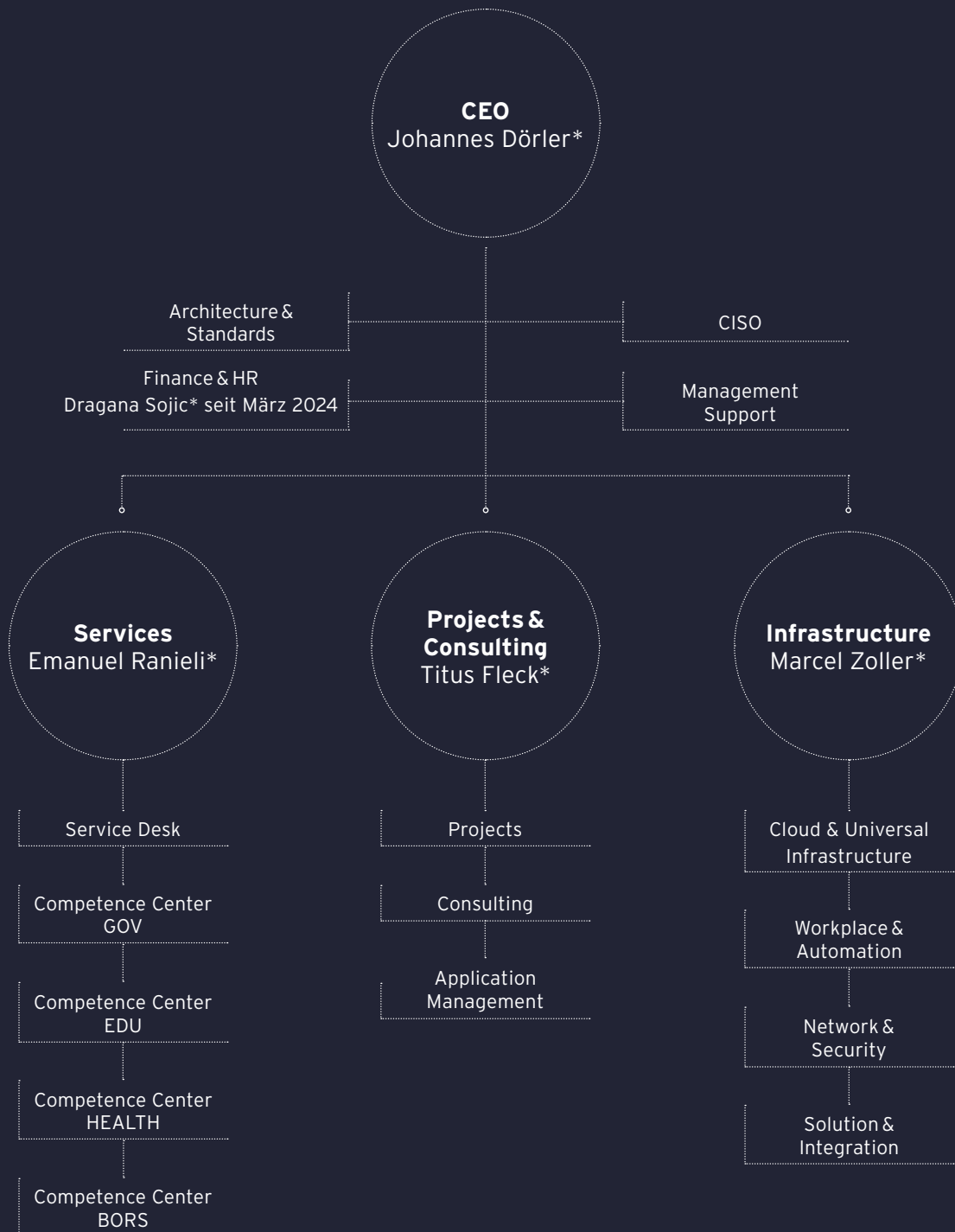
Leitender Revisor:  
**Marcel Eugster**

Interrevision AG  
Platz 11, 9100 Herisau

[interrevision.ch](http://interrevision.ch)

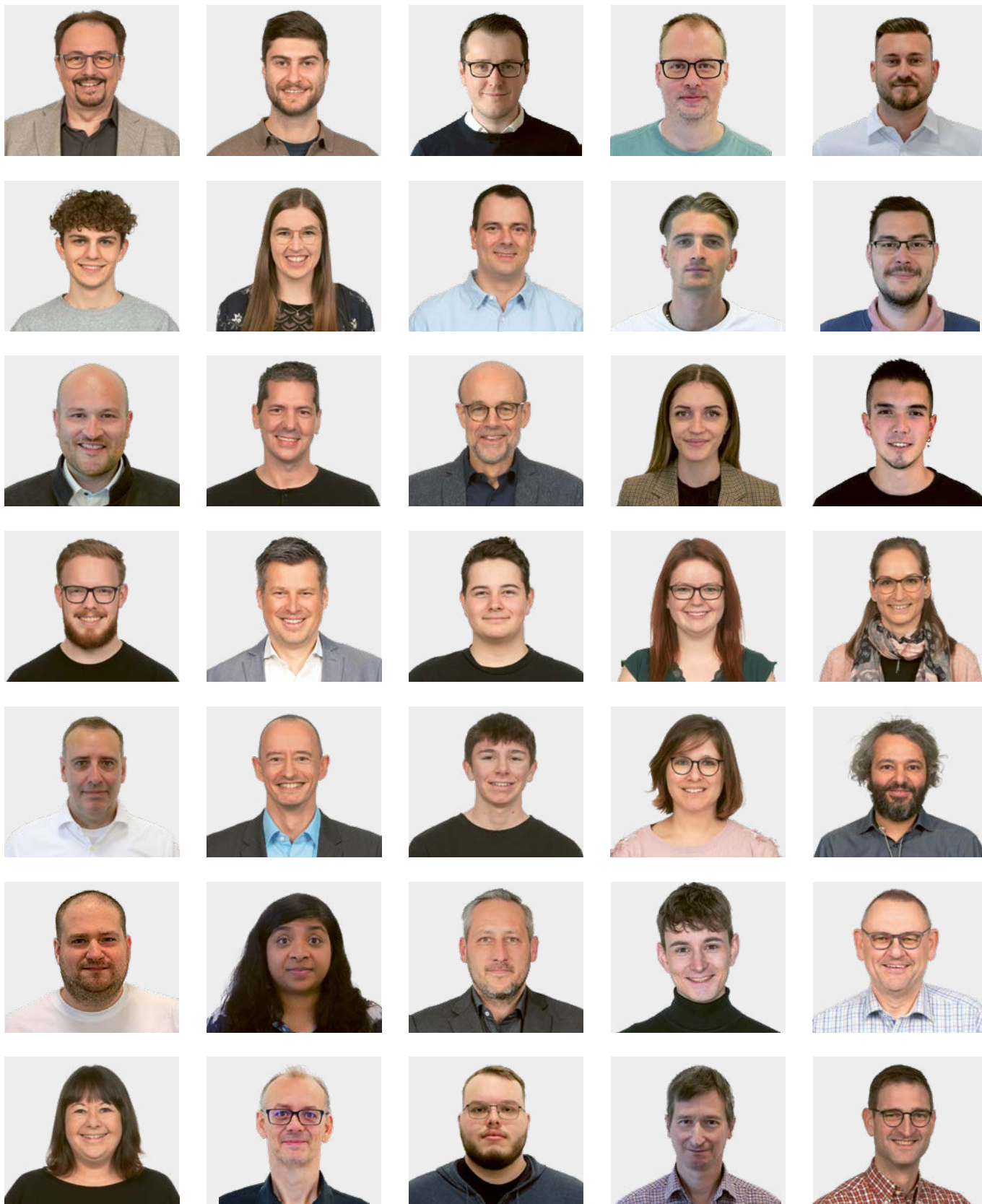
**inter|revision**®

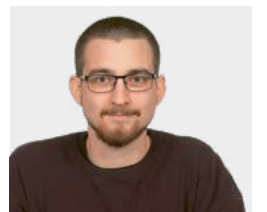
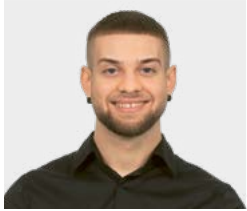
# Organigramm



\* Mitglied GL

# Team





# 30 Finanzbericht 2023

Finanzieller Lagebericht	31
Zahlen im Überblick	33
Erfolgsrechnung	34
Investitionsrechnung	35
Geldflussrechnung	36
Bilanz	37
Eigenkapitalnachweis	38
Anlagenspiegel (Sachanlagen)	38
Finanzentwicklung	39
Anhang zum Finanzbericht	41
Antrag Verwendung Bilanzgewinn	44
Revisionsbericht	45

## Finanzieller Lagebericht

### Jahresergebnisse 2023

Die Buchführung und Rechnungslegung der ARI richten sich gemäss Art. 19 des eGovG nach den Bestimmungen des kantonalen Finanzhaushaltsgesetzes. Der finanzielle Alltag der ARI ist allerdings auf ein IT-Unternehmen ausgerichtet. Die Finanzbuchhaltung wird deshalb mit einem KMU-Kontoplan geführt. Soweit das eGovG und die Statuten nichts anderes bestimmen, gelten gemäss Art. 10 Abs. 4 eGovG sinngemäss die Vorschriften des Obligationenrechts (OR) über die Aktiengesellschaft. Die Rechnungslegung wurde so organisiert, dass die Vergleichbarkeit mit den zukünftigen Geschäftsberichten gewährleistet ist. Die vorliegende Berichterstattung vermittelt ein zuverlässiges Bild der Vermögens- und Ertragslage sowohl aus Sicht des Finanzhaushaltsgesetzes (HRM2) als auch aus Sicht des OR.

Das Gesamtergebnis der Erfolgsrechnung weist einen Jahresgewinn von CHF 287'954 aus. Gegenüber dem Vorjahr schliesst die Erfolgsrechnung um CHF 470'610 schlechter ab. Im Vergleich zum Budget resultiert ein Besserabschluss von CHF 219'954. Im Betriebsergebnis - Operatives Ergebnis nach HRM2 - resultiert ein Einnahmenüberschuss von CHF 251'909. Das bessere Gesamtergebnis im Vergleich zum Operativen Ergebnis ist hauptsächlich auf die Entnahmen aus den Vorfinanzierungsreserven von CHF 60'000 zurückzuführen.

Die Erträge aus den Serviceverrechnungen und der Verrechnung von Dienstleistungen nach Aufwand im Betrage von CHF 19'456'706 schliessen um CHF 57'924 (-0.3 %) schlechter ab als budgetiert. Im Vergleich zum Vorjahr beträgt das Umsatzwachstum CHF 1'053'130 (+5.7 %). Die höheren Erträge sind neben dem üblichen Wachstum hauptsächlich auf das überdurchschnittliche Mengenwachstum bei folgenden von den Kunden bestellten Services und kostenpflichtigen Dienstleistungen zurückzuführen: Geschäftsidentitäten (Benutzer-Accounts), Arbeitsplatz (Hardware-Services), Netzwerk, Storage, Server sowie mehr verrechnete Dienstleistungsstunden (Kundenprojekte etc.).

Der Personalaufwand von CHF 7'181'841 fällt gegenüber dem Budget um CHF 49'159 (-0.7 %) tiefer aus. Im Vergleich zum Vorjahr sind die Personalkosten um CHF 408'799 (+6 %) gestiegen. Die Mehrkosten im Jahresvergleich resultieren vor allem aus den vom Verwaltungsrat bewilligten zusätzlichen Personalressourcen in den Bereichen Services, Infrastruktur und Projects & Consulting. Die Fluktuationsrate der ARI liegt per 31.12.2023 bei 15.8 %. Innerhalb von 12 Monaten sind neun Angestellte wegen Stellenwechsel ausgetreten.

Der IT-Sachaufwand von CHF 8'047'705 weist im Ergebnis CHF 166'295 (-2 %) tiefere Kosten als budgetiert aus. Die Minderkosten resultieren hauptsächlich aus nicht umgesetzten, also verschobenen Applikationsvorhaben sowie aus Minderkosten im technischen Infrastrukturbereich.

Die übrigen Betriebsaufwände (inkl. Warenaufwand und Finanzaufwand-/ertrag) von CHF 1'568'308 schliessen um CHF 51'692 (-3.2 %) tiefer ab als budgetiert. Im Vergleich zum Vorjahr sind diese Aufwände um CHF 159'855 gestiegen. Die Abschreibungen der Sachanlagen von CHF 2'418'356 liegen im Vergleich zum Budget um CHF 32'644 (-1.3 %) tiefer. Hauptgrund sind die Minderausgaben in der Investitionsrechnung im Vergleich zum Budget von CHF 162'099. Gegenüber dem Vorjahr fallen die Abschreibungen CHF 120'605 höher aus.

Der ausserordentliche Ertrag von CHF 36'045 resultiert hauptsächlich von den Entnahmen aus den Vorfinanzierungen von CHF 60'000. 2018 wurden für das Investitionsprojekt «Arbeitsplatz21» Vorfinanzierungsreserven von CHF 300'000 gebildet. Am 31.12.2023 wurden die Reserven vollständig aufgelöst.

Die Investitionsrechnung weist Nettoausgaben von CHF 3'265'901 aus. Geplant waren Nettoinvestitionen von CHF 3'428'000. Einige Vorhaben mussten aus Prioritätsgründen verschoben werden. Des Weiteren konnten bei vereinzelt Investitionspositionen Einsparungen erzielt werden.

Mit dem Gewinn im Gesamtergebnis von CHF 287'954 steigt der Bilanzgewinn von CHF 1'504'692 auf CHF 1'792'646. Der Verwaltungsrat beantragt der Generalversammlung, den Jahresgewinn dem Konto Gewinn-/Verlustvortrag gutzuschreiben und den Bilanzgewinn auf die neue Rechnung vorzutragen.

Der Eigenfinanzierungsgrad liegt bei 37 %, der Fremdfinanzierungsgrad bei 63 %. Beide Werte haben sich gegenüber dem Vorjahr nicht verändert. Die Kennzahlen liegen weiterhin im Bereich des Richtwertes von 30 % bis 70 %. Das langfristige Fremdkapital beträgt CHF 4.5 Mio. Trotz der Darlehensrückzahlung im Vorjahr war die Liquidität ganzjährig gewährleistet.

Der Selbstfinanzierungsgrad beträgt 63 % (Richtwert: >20 %). Er ist gegenüber dem Vorjahr um 2 Prozentpunkte von 61 % auf 63 % gestiegen. Damit steigt auch das Ausmass der «Finanzierung aus eigener Kraft». Der Anlagedeckungsgrad 2 («Goldene Bilanzregel») beträgt 166 %. Dieser Wert sagt aus, dass das langfristig gebundene Vermögen durch langfristiges Kapital sehr gut finanziert werden kann (Richtwert: >110 %).

Die flüssigen Mittel betragen per 31.12.2023 CHF 1'463'657. Sie haben im Gegensatz zum Vorjahr um CHF 1'669'862 abgenommen. Der Liquiditätsgrad 2 liegt deshalb bei 269 %.

### Ausblick

Der Verwaltungsrat hat am 7.12.2023 die Budgets der Erfolgsrechnung und der Investitionsrechnung 2024 genehmigt und die Finanzplanung 2025-2027 zustimmend zur Kenntnis genommen. Das Budget 2024 und die Planjahre 2025-2027 weisen im Gesamtergebnis Verluste von total CHF 1'485'000 aus.

Der geplante Abbau des Gewinnvortrags kommt unseren Kunden zugute. Die Mittel sollen insbesondere dazu verwendet werden, die Preise im Grundbedarf trotz der Kostenentwicklung stabil zu halten.

### Geplante Ergebnisse:

Beträge in CHF	Budget 2024	Plan-ER 2025	Plan-ER 2026	Plan-ER 2027
Betriebsergebnis	-361'000	-312'000	-462'000	-350'000
Jahresgewinn/-verlust	-361'000	-312'000	-462'000	-350'000

### Geplante Entwicklung Gewinn-/Verlustvortrag:

Beträge in CHF	Plan-B 2024	Plan-B 2025	Plan-B 2026	Plan-B 2027
Gewinn-/Verlustvortrag	1'793'000	1'432'000	1'120'000	658'000
Jahresgewinn/-verlust	-361'000	-312'000	-462'000	-350'000

Der Umgang mit dem Bilanzgewinn wird im Rahmen der Finanzstrategie und in Abstimmung mit der Finanzplanung vom Verwaltungsrat periodisch festgelegt.

**Mit dem aktuellen Wissensstand und der Finanzplanung 2025–2027 kann die Finanzlage als stabil bezeichnet werden. Die zur Verfügung stehenden Reserven werden in den nächsten drei Jahren insbesondere für die Abdeckung von Kundenbedürfnissen, weitere Optimierungen und Innovationen für die Zukunft eingesetzt.**

## Zahlen im Überblick

Beträge in CHF	Rechnung 2023	Budget 2023	Rechnung 2022
<b>Erfolgsrechnung</b>			
Betrieblicher Ertrag	19'468'119	19'524'000	18'410'939
Betrieblicher Aufwand	-19'234'210	-19'516'000	-17'729'300
<b>Betriebsergebnis (Operatives Ergebnis nach HRM2)</b>	<b>251'909</b>	<b>8'000</b>	<b>681'639</b>
Ausserordentliches Ergebnis	36'045	60'000	76'924
<b>Gesamtergebnis, Jahresgewinn/-verlust</b>	<b>287'954</b>	<b>68'000</b>	<b>758'564</b>
<b>Investitionsrechnung</b>			
Ausgaben	3'265'901	3'428'000	2'908'650
Einnahmen	0	0	0
<b>Nettoinvestitionen</b>	<b>3'265'901</b>	<b>3'428'000</b>	<b>2'908'650</b>
<b>Geldflussrechnung</b>			
Geldfluss aus Geschäftstätigkeit	1'562'135	2'154'000	3'917'500
Geldfluss aus Investitionstätigkeit	-3'231'997	-3'428'000	-2'883'243
Geldfluss aus Finanzierungstätigkeit	0	0	-2'000'000
<b>Veränderung flüssige Mittel</b>	<b>-1'669'862</b>	<b>-1'274'000</b>	<b>965'743</b>
<b>Bilanzkennzahlen</b>			
Eigenfinanzierungsgrad	37 %		37 %
Fremdfinanzierungsgrad	63 %		63 %
Selbstfinanzierungsgrad	63 %		61 %
Anlagendeckungsgrad 2	166 %		192 %
Liquiditätsgrad 2	269 %		320 %

## Erfolgsrechnung

Beträge in CHF	Rechnung 2023	Budget 2023	Rechnung 2022
<b>Betrieblicher Ertrag</b>	<b>19'468'119</b>	<b>19'524'000</b>	<b>18'410'939</b>
Handelsertrag, übriger Ertrag	11'414	10'000	7'364
Dienstleistungsertrag	19'456'706	19'514'000	18'403'576
<b>Direkter Aufwand</b>	<b>-18'437</b>	<b>-10'000</b>	<b>-10'372</b>
Warenaufwand	-18'437	-10'000	-10'372
<b>Bruttoergebnis I</b>	<b>19'449'682</b>	<b>19'514'000</b>	<b>18'400'567</b>
<b>Personalaufwand</b>	<b>-7'181'841</b>	<b>-7'231'000</b>	<b>-6'773'042</b>
Lohnaufwand	-5'836'941	-5'841'000	-5'570'031
Sozialversicherungsaufwand	-1'031'001	-1'055'000	-962'299
Übriger Personalaufwand	-313'899	-335'000	-240'712
<b>Bruttoergebnis II</b>	<b>12'267'841</b>	<b>12'283'000</b>	<b>11'627'526</b>
<b>Übriger betrieblicher Aufwand</b>	<b>-9'574'448</b>	<b>-9'772'000</b>	<b>-8'609'627</b>
Raumaufwand	-501'161	-520'000	-474'414
Sachaufwand: Arbeitsplatz	-2'286'846	-2'424'000	-2'037'978
Sachaufwand: Applikationen	-4'085'012	-4'187'000	-3'738'396
Sachaufwand: IT-Infrastruktur	-172'750	-173'000	-183'895
Sachaufwand: Technische Services	-1'503'097	-1'430'000	-1'289'784
Mobiliar, Einrichtungen	0	-2'000	-1'837
Fahrzeug- und Transportaufwand	-14'359	-13'000	-13'080
Versicherungsaufwand	-42'416	-44'000	-42'414
Energie- und Entsorgungsaufwand	-120'363	-144'000	-100'644
Verwaltungsaufwand	-842'419	-829'000	-723'609
Sonstiger betrieblicher Aufwand	-6'025	-6'000	-3'576
<b>Betriebsergebnis vor Abschreibungen (EBITDA)</b>	<b>2'693'393</b>	<b>2'511'000</b>	<b>3'017'897</b>
<b>Abschreibungen</b>	<b>-2'418'356</b>	<b>-2'451'000</b>	<b>-2'297'751</b>
Mobiliar, Einrichtungen, Fahrzeuge	-21'188	-29'000	-88'118
Raum-, Energieanlagen	-25'196	-25'000	-25'196
IT-Infrastruktur	-1'940'891	-2'056'000	-1'734'031
Immaterielle Anlagen	-431'081	-341'000	-428'405
Sacheinlagen	0	0	-22'000
<b>Betriebsergebnis vor Finanzerfolg (EBIT)</b>	<b>275'037</b>	<b>60'000</b>	<b>720'146</b>
Finanzaufwand	-44'349	-52'000	-45'614
Finanzertrag	21'221	0	7'107
<b>Betriebsergebnis vor Steuern (Operatives Ergebnis nach HRM2)</b>	<b>251'909</b>	<b>8'000</b>	<b>681'639</b>
Ausserordentlicher Aufwand	-28'864	0	-3'926
Ausserordentlicher Ertrag	60'000	60'000	61'852
Gewinn/Verlust Verkauf Sachanlagen	4'909	0	18'999
<b>Jahresgewinn/-verlust (EAT)</b>	<b>287'954</b>	<b>68'000</b>	<b>758'564</b>

## Investitionsrechnung

Beträge in CHF	Rechnung 2023	Budget 2023	Rechnung 2022
<b>Investitionsausgaben</b>	<b>3'265'901</b>	<b>3'428'000</b>	<b>2'908'650</b>
Zentrale Infrastruktur	336'373	290'000	478'361
Netzwerk	1'112'840	1'135'000	453'735
Arbeitsplatz	1'175'792	1'087'000	1'362'791
Software	124'671	155'400	142'634
Immaterielle Anlagen	493'891	685'600	442'009
Mobiliar, Einrichtungen	22'334	75'000	29'120
<b>Investitionseinnahmen</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Nettoinvestitionen</b>	<b>3'265'901</b>	<b>3'428'000</b>	<b>2'908'650</b>

### Kommentar zu den wichtigsten Investitionen 2023

#### Projekt «AR-Schulen21»

Der Verwaltungsrat bewilligte für die Ausführung des Schulprojektes am 7.12.2017 einen Verpflichtungskredit von CHF 1'500'000 und am 9.12.2020 einen Nachtragskredit von CHF 200'000. Im Geschäftsjahr 2023 wurde der Restbetrag von CHF 5'560 investiert. Die Schulservices wurden 2023 in den Volksschulen der Gemeinden Grub und Urnäsch eingeführt. Somit sind alle Volksschulen vollständig integriert.

#### Ersatz-/Neubeschaffung Hardware

Im Berichtsjahr wurden Arbeitsplatz-Hardware und im Bereich der zentralen Infrastruktur Hardware-Komponenten für insgesamt CHF 1'084'046 neu beschafft:

- Ersatz-/Neubeschaffung Arbeitsplatz-Hardware: Investitionen CHF 634'903.
- Ersatz-/Neubeschaffung Apple Arbeitsplatz-Hardware: Investitionen CHF 345'579.
- Ersatz Netzwerk-Komponenten (LAN-Switches, Kundenstandorte): Investitionen CHF 103'564.

#### Projekt «AR-NET2: NGFW2023»

Die Firewalls mussten im Rahmen des Lifecycles ersetzt werden. In dieses Projekt wurden CHF 641'984 investiert.

#### Projekt «AR-NET2: AR-Fabric 2024»

Dieses Projekt verursachte Investitionen in Höhe von CHF 406'606. Damit wurde die Konzeptionierung und die Hardware für die Erneuerung des Kantonsnetzes beschafft.

#### Projekt Einführung «NABI 2022»

In dieses Projekt wurden CHF 342'146 investiert. Projektinhalt war die Erneuerung der zentralen Infrastruktur für rund 600 virtuelle Server.

## Geldflussrechnung

Beträge in CHF	31.12.2023	31.12.2022
<b>Geldfluss aus Geschäftstätigkeit</b>		
Jahresgewinn oder Jahresverlust	287'954	758'564
Abschreibungen auf Anlagevermögen	2'418'355	2'297'751
Rückstellungen	-20'000	36'000
Aufwendungen / Erträge	-60'000	-60'000
Verlust/Gewinn aus Anlagenabgang	-4'909	-18'999
<b>Cashflow</b>	<b>2'621'400</b>	<b>3'013'316</b>
Veränderung Forderungen aus Lieferungen & Leistungen (+ = Abnahme)	-1'329'228	68'547
Veränderung übrige kurzfristige Forderungen (+ = Abnahme)	268'769	1'372
Veränderung aktive Rechnungsabgrenzungen (+ = Abnahme)	-250'173	-57'640
Veränderung Verbindlichkeiten aus Lieferungen & Leistungen (+ = Zunahme)	276'179	819'147
Veränderung übrige kurzfristige Verbindlichkeiten (+ = Zunahme)	-30'605	42'858
Veränderung passive Rechnungsabgrenzungen (+ = Zunahme)	5'793	29'900
<b>Total Geldfluss aus Geschäftstätigkeit</b>	<b>1'562'135</b>	<b>3'917'500</b>
<b>Geldfluss aus Investitionstätigkeit</b>		
Investitionen in Sachanlagen	-3'265'901	-2'908'650
Devestition in Sachanlagen	33'904	25'407
<b>Total Geldfluss aus Investitionstätigkeit</b>	<b>-3'231'997</b>	<b>-2'883'243</b>
<b>Geldfluss aus Finanzierungstätigkeit</b>		
Geldzuflüsse aus kurz- und langfristigen verzinslichen Verbindlichkeiten	0	-2'000'000
<b>Total Geldfluss aus Finanzierungstätigkeit</b>	<b>0</b>	<b>-2'000'000</b>
<b>Veränderung flüssige Mittel</b>	<b>-1'669'862</b>	<b>-965'743</b>
Bestand zu Beginn des Geschäftsjahres	3'133'519	4'099'262
Bestand am Ende des Geschäftsjahres	1'463'657	3'133'519

## Bilanz

Beträge in CHF	Rechnung 2023		Rechnung 2022		Veränderung
<b>Aktiven</b>	<b>10'805'570</b>	<b>100 %</b>	<b>10'346'249</b>	<b>100 %</b>	<b>459'321</b>
<b>Umlaufvermögen</b>	<b>5'555'273</b>	<b>51 %</b>	<b>5'914'503</b>	<b>56 %</b>	<b>-359'230</b>
Flüssige Mittel	1'463'657		3'133'519		-1'669'862
Forderungen LL: Dritte	719'019		655'432		63'587
Forderungen LL: Beteiligte, Organe (Kanton)	1'924'794		1'007'100		917'694
Forderungen LL: Beteiligte, Organe (Gemeinden)	1'139'565		791'618		347'947
Übrige kurzfristige Forderungen	0		268'769		-268'769
Aktive Rechnungsabgrenzungen	308'238		58'065		250'173
<b>Anlagevermögen</b>	<b>5'250'297</b>	<b>49 %</b>	<b>4'431'746</b>	<b>44 %</b>	<b>818'551</b>
Finanzanlagen	300		300		0
Sachanlagen: Mobilier, Einrichtungen	99'462		98'316		1'146
Sachanlagen: IT-Infrastrukturanlagen	5'074'948		4'232'347		842'601
Sachanlagen: Immoblie	75'587		100'783		-25'196
<b>Passiven</b>	<b>10'805'570</b>	<b>100 %</b>	<b>10'346'249</b>	<b>100 %</b>	<b>459'321</b>
<b>Kurzfristiges Fremdkapital</b>	<b>2'067'924</b>	<b>19 %</b>	<b>1'847'558</b>	<b>18 %</b>	<b>220'366</b>
Verbindlichkeiten LL: Dritte	1'666'130		1'328'561		337'569
Verbindlichkeiten LL: Beteiligte, Organe (Kanton)	8'500		55'109		-46'609
Verbindlichkeiten LL: Beteiligte, Organe (Gemeinden)	1'684		16'466		-14'782
Übrige kurzfristige Verbindlichkeiten	146'994		177'599		-30'605
Rückstellung aus Mehrleistungen Personal	141'000		172'000		-31'000
Passive Rechnungsabgrenzung	103'616		97'823		5'793
<b>Langfristiges Fremdkapital</b>	<b>4'695'000</b>	<b>43 %</b>	<b>4'684'000</b>	<b>45 %</b>	<b>11'000</b>
Langfristige verzinsliche Verbindlichkeiten gegenüber Beteiligten und Organen	4'500'000		4'500'000		0
Rückstellungen	195'000		184'000		11'000
<b>Eigenkapital</b>	<b>4'042'646</b>	<b>37 %</b>	<b>3'814'692</b>	<b>37 %</b>	<b>227'954</b>
Aktienkapital	1'500'000		1'500'000		0
Gesetzliche Gewinnreserve	750'000		750'000		0
Vorfinanzierungen	0		60'000		-60'000
Vortrag vom Vorjahr	1'504'692		746'128		758'564
Jahresgewinn/-verlust	287'954		758'564		-470'610
<b>Bilanzgewinn</b>	<b>1'792'646</b>		<b>1'504'692</b>		<b>287'954</b>

## Eigenkapitalnachweis

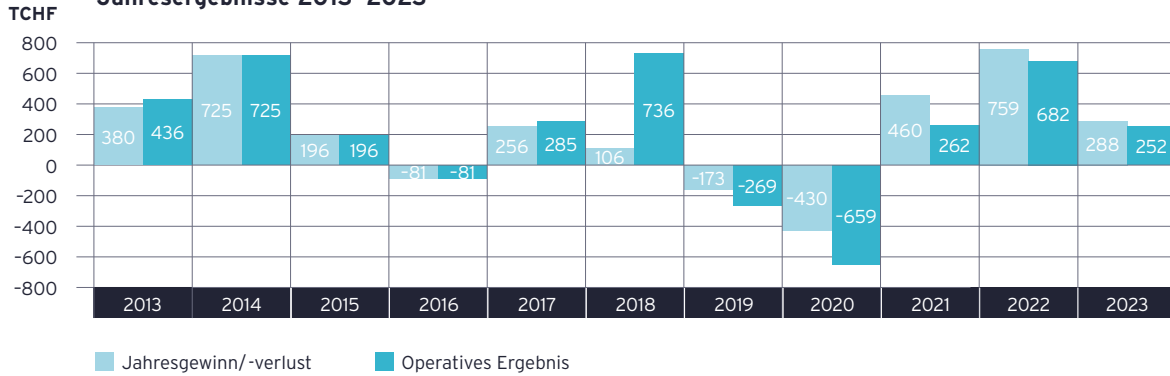
Beträge in CHF	Aktienkapital	Gesetzliche Reserven	Vorfinanzierungen	Bilanzgewinn	Eigenkapital
<b>Stand am 31.12.2022</b>	<b>1'500'000</b>	<b>750'000</b>	<b>60'000</b>	<b>1'504'692</b>	<b>3'814'692</b>
Einlagen, Entnahmen Aktienkapital	0				0
Einlagen, Entnahmen gesetzliche Reserven		0			0
Einlagen, Entnahmen Vorfinanzierungen			-60'000		-60'000
Jahresgewinn/-verlust				287'954	287'954
<b>Stand am 31.12.2023</b>	<b>1'500'000</b>	<b>750'000</b>	<b>0</b>	<b>1'792'646</b>	<b>4'042'646</b>

## Anlagenspiegel (Sachanlagen)

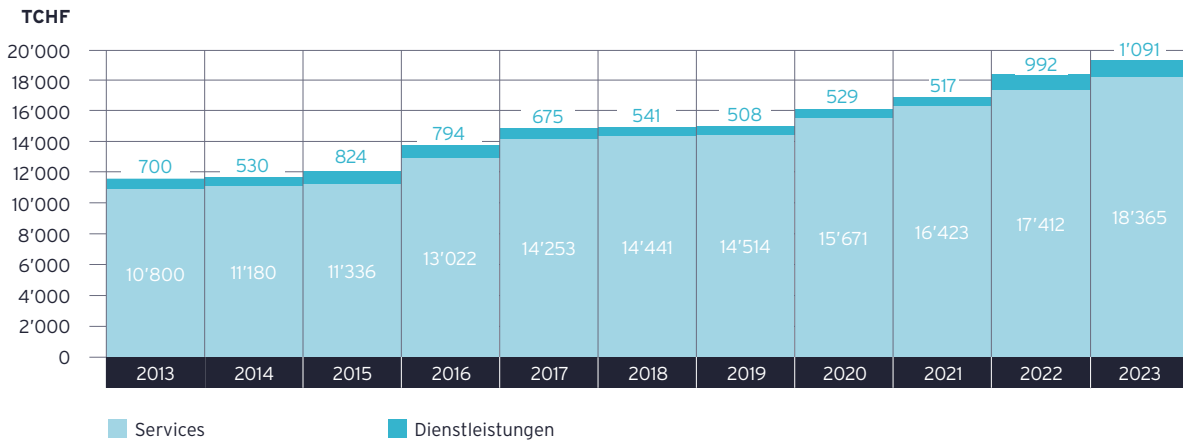
Beträge in CHF	Total
<b>Kumulierte Anschaffungskosten</b>	
<b>Stand per 01.01.2023</b>	<b>8'920'671</b>
Zugänge	3'265'901
Investitionsbeiträge	0
Abgänge	1'269'635
<b>Stand per 31.12.2023</b>	<b>10'916'938</b>
<b>Kumulierte Abschreibungen</b>	
<b>Stand per 01.01.2023</b>	<b>-4'489'224</b>
Planmässige Abschreibungen	-2'418'356
Ausserplanmässige Abschreibungen	0
Abschreibungen auf Abgängen	1'240'640
<b>Stand per 31.12.2023</b>	<b>5'666'940</b>
<b>Buchwert per 31.12.2023</b>	<b>5'249'998</b>
<b>Kumulierte zusätzliche Abschreibungen</b>	
<b>Stand per 01.01.2023</b>	<b>0</b>
<b>Stand per 31.12.2023</b>	<b>0</b>
<b>Nettowert per 31.12.2023</b>	<b>5'249'998</b>
<b>Vorjahr</b>	
Buchwert Sachanlagen per 31.12.2022	4'431'446
Nettowert Sachanlagen per 31.12.2022	4'431'446

# Finanzentwicklung

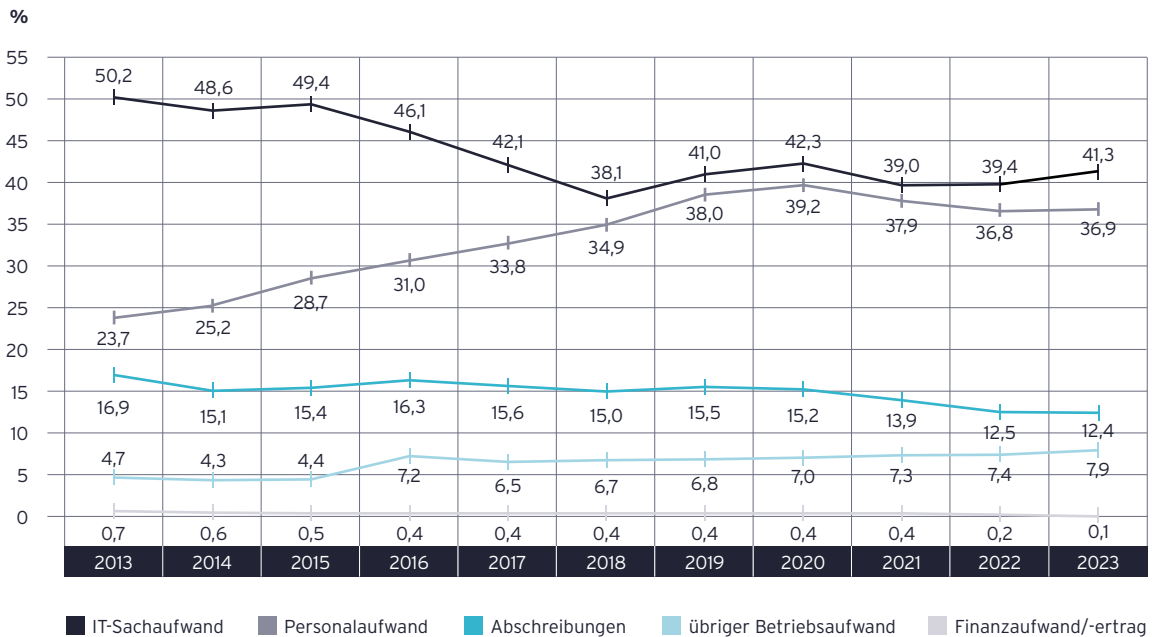
**Jahresergebnisse 2013–2023**



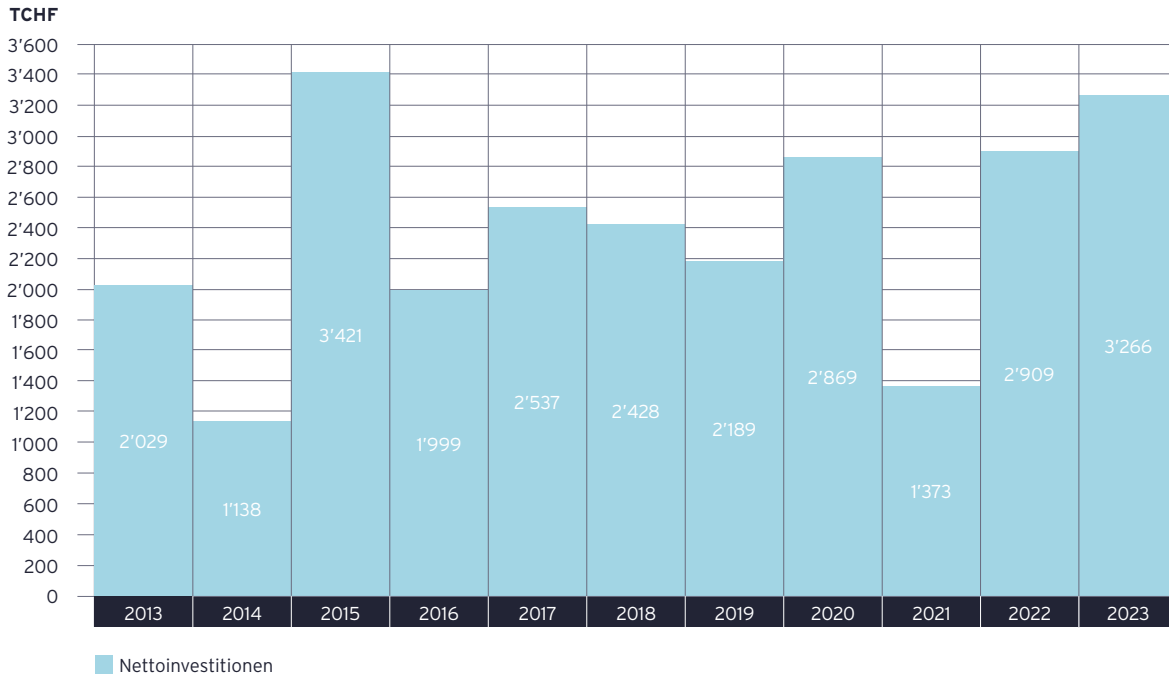
**Dienstleistungserträge 2013–2023**



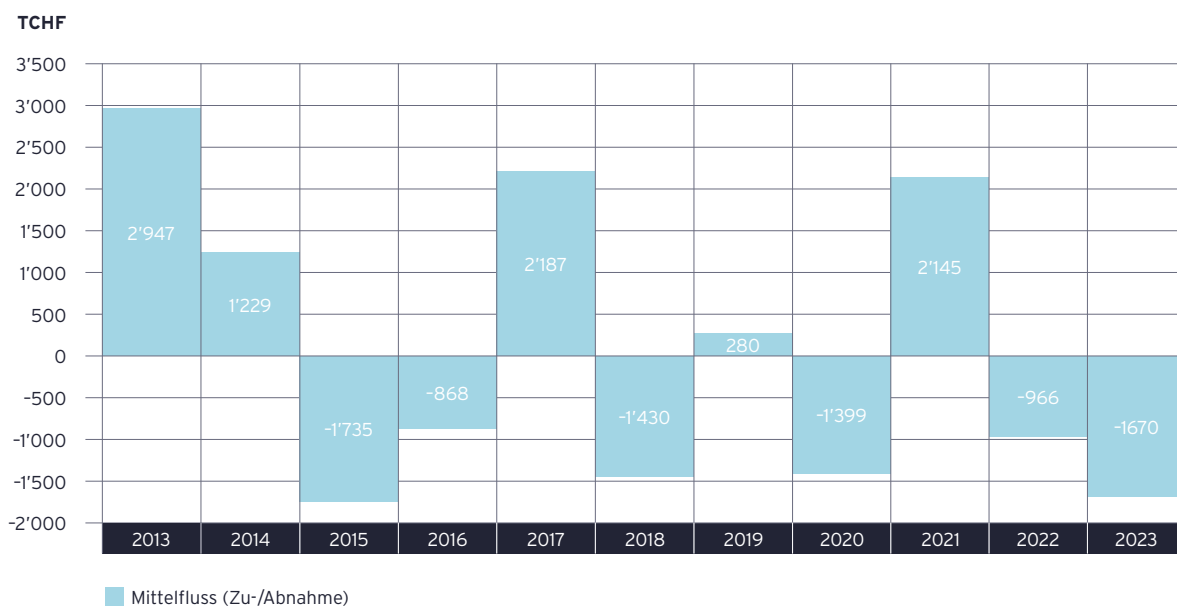
**Quoten Betriebsaufwände im Vergleich zum Umsatz**



### Nettoinvestitionen 2013–2023



### Mittelfluss (Zu-/Abnahme) 2013–2023



# Anhang zum Finanzbericht

## Grundlagen und Grundsätze der Rechnungslegung

### Angewendetes Regelwerk

Nach Art. 19 des Gesetzes über eGovernment und Informatik (eGovG) sowie nach Art. 14 Abs. 1 der Statuten der AR Informatik AG richtet sich die Rechnungslegung nach den Bestimmungen des kantonalen Finanzhaushaltsgesetzes (FHG). Soweit das Gesetz oder die Statuten nichts anderes bestimmen, gelten gemäss Art. 10 Abs. 4 eGovG sinngemäss die Vorschriften des Obligationenrechts (OR) über die Aktiengesellschaft.

Art. 14 Abs. 2 der Statuten der ARI verweist für die Gewinnverwendung auf die gesetzlichen Bestimmungen. Das FHG äusserst sich nicht zum Thema Gewinnverwendung. Damit kommen die Regelungen gemäss Art. 671 OR zur Anwendung. Gemäss Art. 672 OR ist ARI verpflichtet, 5 % des Jahresgewinnes der gesetzlichen Gewinnreserven zuzuweisen, bis diese zusammen mit der gesetzlichen Kapitalreserve die Hälfte des im Handelsregister eingetragenen Aktienkapitals erreicht haben (= CHF 750'000). Laut Art. 12 Abs. 4 eGovG können Reserven im Umfang von maximal 50 Prozent des Aktienkapitals gebildet werden (= maximal CHF 750'000). Die gesetzlichen Gewinnreserven betragen per 31.12.2023 CHF 750'000. Das Maximum gemäss eGovG wurde damit erreicht.

Gemäss Art. 12 Abs. 3 eGovG muss sich die ARI grundsätzlich aus den Eigenmitteln finanzieren. Sie kann verzinsliche Darlehen ausschliesslich beim Kanton und bei den Gemeinden aufnehmen.

Die Rechnungslegung hat sich am harmonisierten Rechnungsmodell für die Kantone und Gemeinden bzw. nach dem FHG zu orientieren. Die in Art. 26 Abs. 2 FHG definierten Grundsätze zur Rechnungslegung (Bruttodarstellung, Periodengerechtigkeit, Fortführung, Wesentlichkeit, Verständlichkeit, Zuverlässigkeit, Vergleichbarkeit und Stetigkeit) weichen nicht von den allgemein gültigen Grundsätzen nach OR ab. Dies wird durch die externe Revisionsstelle geprüft. Die Bilanzierungs- und Bewertungsgrundsätze werden in den wesentlichen Bereichen nach den Bestimmungen des FHG und des OR angewendet.

### Berichterstattung, Jahresrechnung

Die Jahresrechnung hat nach Art. 27 FHG im Minimum aus Erfolgsrechnung, Investitionsrechnung, Geldflussrechnung, Bilanz und Anhang zu bestehen. Nach Art. 21 Abs. 1 FHG hat der Finanzbericht einen Finanzkommentar der Exekutive (bei der ARI = Verwaltungsrat), die Jahresrechnung inkl. Vergleich zum Budget und Vorjahr, eine Konsolidierung und den Prüfbericht des Revisionsorgans sowie Zusatzinformationen nach Bedarf zu enthalten. Ein Ausweis einer konsolidierten Jahresrechnung ist für die ARI nicht anwendbar.

### Erfolgsrechnung

Gemäss Beschluss des Verwaltungsrates vom 11.11.2013 wird auf den KMU-Kontoplan abgestellt und nicht auf den Kontoplan von HRM2 (FHG). Ausserordentliche, betriebsfremde Positionen sowie das Ergebnis aus Finanzierung werden separat ausgewiesen. Damit entspricht die Erfolgsrechnung einer zweistufigen Gliederung gemäss Tabelle 4 des Finanzhaushaltsgesetzes. In der Darstellung der Erfolgsrechnung wird das «Betriebsergebnis vor Steuern» (OR) ausgewiesen. Dieses Ergebnis entspricht gleichzeitig dem «Operativen Ergebnis» nach HRM2.

### Investitionsrechnung

Eine Investitionsrechnung wird im System geführt und im Jahresbericht offengelegt.

### Bilanz

Gemäss Beschluss des Verwaltungsrates der AR Informatik AG vom 11.11.2013 ist die Bilanz nach dem KMU-Kontoplan strukturiert und wird folglich nicht in Finanz- und Verwaltungsvermögen aufgeteilt.

Die Bilanzierungsgrundsätze nach Art. 34 FHG decken sich grösstenteils mit den Anforderungen gemäss Art. 959 OR. Die Bezeichnungen der Bilanzpositionen entsprechen den obligationenrechtlichen Vorschriften (Art. 959a ff. OR). Die Einhaltung der Bilanzierungsgrundsätze wird durch die externe Revisionsstelle geprüft.

### Beurteilung der Finanzlage

Das FHG fordert, dass finanzpolitische Zielgrössen für die Beurteilung der Finanzlage festzulegen sind. Dabei werden vom FHG acht Kennzahlen vorgegeben. Diese sind für einen KMU-Betrieb nur bedingt anwendbar bzw. aussagekräftig. Zur Beurteilung der Finanzlage werden in diesem Anhang zur Jahresrechnung einige unternehmensrelevante Finanzkennzahlen mit entsprechenden Richtwerten ausgewiesen (vgl. Kap. Finanzkennzahlen).

### Sachanlagen, ordentliche Abschreibung, Wertberichtigung

Die Vorgaben des FHG decken sich sinngemäss mit denjenigen nach Art. 960a Abs. 3 OR (nutzungs- und altersbedingtem Wertverlust ist mit Abschreibungen Rechnung zu tragen). Sämtliche mobilen Anlagen werden in der Anlagebuchhaltung geführt. Beschaffte Komponenten werden direkt verbaut, in Betrieb genommen und stehen entsprechend sogleich auch im Einsatz. Die mobilen Sachanlagen werden zum Anschaffungs- bzw. Herstellkostenwert bewertet. Die Aktivierungsgrenze beträgt CHF 20'000. Anschaffungen unter diesem Betrag werden im Anschaffungsjahr der Erfolgsrechnung belastet. Die Anlagen werden ab Nutzungsbeginn über die geschätzte Nutzungsdauer linear abgeschrieben. Für bestehende Anlagen, bei welchen im aktuellen Jahr weitere Zugänge verbucht werden, werden die Zugänge gestaffelt linear abgeschrieben. Die Nutzungsdauer der Sachanlagen wurde vom Verwaltungsrat mit Beschluss vom 16.05.2018 wie folgt festgelegt:

Anlagebezeichnung	Nutzungsdauer Jahre
<b>Zentrale Infrastruktur</b>	
On-/Offline-Speichersystem, Server, Netzwerkkomponenten	5
Netzwerkverbindungen	8
<b>Arbeitsplatz</b>	
Zero Client, Fat Client, Notebook, Touch-PC, Monitor, Drucker, Telefonsystem	5
Tablets	4
Smartphone	3
<b>Software</b>	
Applikationen, System- und Basissoftware	5
<b>Übrige Anlagen</b>	
Fahrzeuge	6
Möbiliar, Einrichtungen	12
Kühl-/Klima-/USV-Anlagen (RZ)	8
Notstromaggregat	8
Bauliche Anlagen (RZ)	15
<b>Immaterielle Anlagen</b>	
Dienstleistungen	5
Software-/Hardwarewartung (vertragsabhängig)	3-8
Nutzungsrechte (vertragsabhängig)	3-8

### Zusätzliche Abschreibungen, Reserven, langfristige Rückstellungen

Zusätzliche Abschreibungen wurden keine getätigt. Im Rechnungsjahr 2018 wurden CHF 600'000 zweckgebundene Vorfinanzierungsreserven für zwei vom Verwaltungsrat im 2018 bewilligte Investitionsvorhaben gebildet. Die Vorfinanzierungen werden in der Bilanz separat ausgewiesen. 2019 erfolgten die ersten Entnahmen aus diesen Reserven. Sie werden in der Erfolgsrechnung im ausserordentlichen Erfolg verbucht:

Beträge in CHF	Vorfinanzierung «Arbeitsplatz21»	Vorfinanzierung «MS EA True Up Health»
<b>Stand am 31.12.2018</b>	<b>300'000</b>	<b>300'000</b>
Entnahmen 2019	60'000	35'000
Entnahmen 2020	60'000	132'500
Entnahmen 2021	60'000	132'500
Entnahmen 2022	60'000	0
Entnahmen 2023	60'000	0
<b>Stand am 31.12.2023</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Rückstellungen (langfristiges Fremdkapital) werden einzig in der Höhe von einem Prozent des Umsatzes für unkontrollierbare Ereignisse in der Zukunft wie Forderungen seitens von Kunden, Lieferanten gebildet. Per 31.12.2023 betragen diese Rückstellungen CHF 195'000. Der Verwaltungsrat hat im Rechnungsjahr 2023 die Bildung von zusätzlichen Rückstellungen von CHF 11'000 genehmigt. Neben den Vorfinanzierungen beinhaltet die Jahresrechnung der ARI nur gesetzliche Reserven.

#### Fälligkeit langfristige verzinsliche Verbindlichkeiten (Fremdkapital)

Beträge in CHF	31.12.2023	31.12.2022
<b>Darlehen II</b> (Darlehensgeber: Kanton) fällig am 30.11.2024*	3'000'000	3'000'000
<b>Darlehen III</b> (Darlehensgeber: Kanton) fällig am 06.01.2031	1'500'000	1'500'000

\* Die schriftliche Zusage seitens Kanton für die Verlängerung liegt bereits vor.

#### Verbindlichkeiten gegenüber Vorsorgeeinrichtungen

Beträge in CHF	31.12.2023	31.12.2022
Pensionskasse AR	87'257	82'148

#### Entschädigungen des Verwaltungsrates

Beträge in CHF	2023 Brutto	2022 Brutto
Lukas Fässler	43'997	35'100
Köbi Frei	9'300	16'800
Gaby Bolleter*	15'100*	13'800*
Ernst Pletscher	25'113	15'300
Harald Scherrer	7'800	16'300
Bruno Mayer	6'800	
Götz Manfred	8'800	

\* Entschädigung direkt an Arbeitgeber (Kanton) überwiesen; gemäss Art. 3 Abs. 6 Besoldungsverordnung (bGS 142.211)

2023 entstanden höhere Aufwände aufgrund der Evaluation von zwei neuen Verwaltungsratsmitgliedern.

#### Langfristige, vertragliche Verbindlichkeiten

Im Folgenden werden langfristige, vertragliche Verbindlichkeiten deklariert. Es handelt sich um Verbindlichkeiten von CHF 50'000 und mehr pro Jahr, die nicht innerhalb von 12 Monaten kündbar sind:

	Vertragsende	Verbindlichkeit CHF pro Jahr
St.Gallisch-Appenzellische Kraftwerke AG; Dienstleistungsverträge für Glasfaserleitungen	31.12.2027	530'000
Rechenzentrum Ostschweiz AG	31.12.2027	170'000
SSGI/Axians Infoma Schweiz AG; Software-Wartungsverträge (Infoma newssystem)	31.12.2025	530'000
Microsoft; Lizenzwartungsvertrag	31.12.2024*	890'000
Ricoh AG; Rahmenvertrag, Miet-/Serviceverträge MFP-Geräte	31.12.2024*	410'000
SSGI/PMI AG; Lizenz-/Wartungsverträge Sclaris	31.12.2024*	54'000

\* Wartungsverträge müssen nach Ablauf zwingend erneuert werden.

#### All-Risks-Sachversicherung

Der Wert der All-Risks-Sachversicherung (Feuer- und Elementarschäden) für die gesamte IT-Infrastruktur und die Büroeinrichtungen beträgt CHF 10.7 Mio.

#### Wesentliche Ereignisse nach dem Bilanzstichtag

Nach dem Bilanzstichtag und bis zur Verabschiedung der Jahresrechnung durch den Verwaltungsrat am 13.03.2024 sind keine wesentlichen Ereignisse eingetreten, welche die Aussagefähigkeit der Jahresrechnung 2023 beeinträchtigen könnten bzw. an dieser Stelle offengelegt werden müssten.

## Finanzkennzahlen

### Vorbemerkungen

Artikel 12 Abs. 3 des eGovG besagt, dass sich ARI grundsätzlich aus den Eigenmitteln finanziert und sie verzinsliche Darlehen ausschliesslich beim Kanton und bei den Gemeinden aufnehmen kann. Darlehensgeber der in der Bilanz im langfristigen Fremdkapital ausgewiesenen Liquiditätsdarlehen ist der Kanton. Der Kanton ist Hauptaktionär der ARI. Je nach Betrachtungsweise könnten diese Darlehen aus wirtschaftlicher Sicht auch als Eigenkapital eingestuft werden. Andererseits ist ARI vertraglich und gesetzlich verpflichtet, die Darlehen zurückzubezahlen. Das wiederum heisst aus unternehmerischer Sicht, dass die Darlehen als langfristiges Fremdkapital einzustufen sind.

<b>Eigenfinanzierungsgrad</b>	<b>Rech. 2023</b>	<b>Rech. 2022</b>
$\frac{\text{Eigenkapital}}{\text{Gesamtkapital}} \times 100 \%$	37 %	37 %
Richtwert: 30–60 %		
<b>Aussage:</b> Mit wie vielen Prozenten wird das Gesamtkapital mit Eigenkapital finanziert.		

<b>Fremdfinanzierungsgrad</b>	<b>Rech. 2023</b>	<b>Rech. 2022</b>
$\frac{\text{Fremdkapital}}{\text{Gesamtkapital}} \times 100 \%$	63 %	63 %
Richtwert: 40–70 %		
<b>Aussage:</b> Je höher der Fremdfinanzierungsgrad, desto abhängiger ist ein Unternehmen von den Kapitalgebern. Fremdkapital muss einerseits zurückbezahlt werden, andererseits sind dafür auch Zinsen fällig. Bei hohem Fremdfinanzierungsgrad sinkt der Handlungsspielraum z. B. bei Verlusten oder hohem Investitionsbedarf.		

<b>Selbstfinanzierungsgrad</b>	<b>Rech. 2023</b>	<b>Rech. 2022</b>
$\frac{\text{Reserven} + \text{Gewinnvortrag}}{\text{Eigenkapital}} \times 100 \%$	63 %	61 %
Richtwert: >20 %		
<b>Aussage:</b> Der Selbstfinanzierungsgrad spiegelt das Verhältnis von Gewinnrücklagen zum gesamten Eigenkapital wider und gibt das Ausmass der «Finanzierung aus eigener Kraft» eines Unternehmens an.		

<b>Anlagedeckungsgrad 2</b>	<b>Rech. 2023</b>	<b>Rech. 2022</b>
$\frac{\text{Eigenkap.} + \text{langfrist. Fremdkap.}}{\text{Anlagevermögen}} \times 100 \%$	166 %	192 %
Richtwert: >110 %		
<b>Aussage:</b> Goldene Bilanzregel – Langfristig gebundenes Vermögen sollte durch langfristiges Kapital finanziert werden können.		

<b>Liquiditätsgrad 2</b>	<b>Rech. 2023</b>	<b>Rech. 2022</b>
$\frac{\text{Flüssige Mittel} + \text{Forderungen}}{\text{kurzfristiges Fremdkapital}} \times 100 \%$	269 %	320 %
Richtwert: >100 %		
<b>Aussage:</b> Kurzfristige Schulden sollten durch die flüssigen Mittel und Kundenzahlungen beglichen werden können.		

## Antrag Verwendung Bilanzgewinn

Der Verwaltungsrat beschloss an seiner Sitzung vom 13. März 2024, der Generalversammlung folgenden Antrag zur Bilanzgewinnverwendung zu unterbreiten:

Der Verwaltungsrat beantragt den Aktionären, den Jahresgewinn von CHF 287'953.79 dem Konto Gewinn-/Verlustvortrag gutzuschreiben und den Bilanzgewinn von CHF 1'792'645.87 auf die neue Rechnung 2024 vorzutragen.

<b>Beträge in CHF</b>	<b>31.12.2023</b>	<b>31.12.2022</b>
Vortrag aus dem Vorjahr	1'504'692.08	746'128.46
Jahresgewinn/-verlust	287'953.79	758'563.62
<b>Total Bilanzgewinn</b>	<b>1'792'645.87</b>	<b>1'504'692.08</b>
Zuweisung an die allg. gesetzliche Reserve	0.00	0.00
Vortrag auf neue Rechnung	1'792'645.87	1'504'692.08
<b>Total Bilanzgewinn</b>	<b>1'792'645.87</b>	<b>1'504'692.08</b>

# Revisionsbericht

The logo for interrevision, featuring the word "inter" in a light blue color and "revision" in a dark grey color, with a registered trademark symbol (®) to the right.

Bericht der Revisionsstelle zur eingeschränkten Revision  
an die Generalversammlung der  
**AR Informatik AG, Herisau**

Herisau, 13. März 2024

Als Revisionsstelle haben wir die Jahresrechnung (Bilanz, Erfolgsrechnung und Anhang) der **AR Informatik AG** für das am 31. Dezember 2023 abgeschlossene Geschäftsjahr geprüft.

Für die Jahresrechnung ist der Verwaltungsrat verantwortlich, während unsere Aufgabe darin besteht, die Jahresrechnung zu prüfen. Wir bestätigen, dass wir die gesetzlichen Anforderungen hinsichtlich Zulassung und Unabhängigkeit erfüllen.

Unsere Revision erfolgte nach dem Schweizer Standard zur Eingeschränkten Revision. Danach ist diese Revision so zu planen und durchzuführen, dass wesentliche Fehlaussagen in der Jahresrechnung erkannt werden. Eine eingeschränkte Revision umfasst hauptsächlich Befragungen und analytische Prüfungshandlungen sowie den Umständen angemessene Detailprüfungen der beim geprüften Unternehmen vorhandenen Unterlagen. Dagegen sind Prüfungen der betrieblichen Abläufe und des internen Kontrollsystems sowie Befragungen und weitere Prüfungshandlungen zur Aufdeckung deliktischer Handlungen oder anderer Gesetzesverstösse nicht Bestandteil dieser Revision.

Bei unserer Revision sind wir nicht auf Sachverhalte gestossen, aus denen wir schliessen müssten, dass die Jahresrechnung sowie der Antrag über die Verwendung des Bilanzgewinns nicht dem schweizerischen Gesetz und den Statuten entsprechen.

## Interrevision AG

Handwritten signature of Marcel Eugster in blue ink.

Marcel Eugster  
Leitender Revisor  
dipl. Wirtschaftsprüfer  
Zugelassener Revisionsexperte

Handwritten signature of Kevin Clavien in blue ink.

Kevin Clavien  
dipl. Wirtschaftsprüfer  
Zugelassener Revisionsexperte

# 46 Zahlen und Fakten

Infrastruktur	47
Services	47
Kundenzufriedenheit	48

## Infrastruktur

### Identitäten

Geschäftsidentitäten	2'477
Schulidentitäten	5'055
Identitäten Dritte	520

### Server und Netzgeräte

Physische Server	33
Virtuelle Server	695
Switches (Netzgeräte)	555

### Hardware

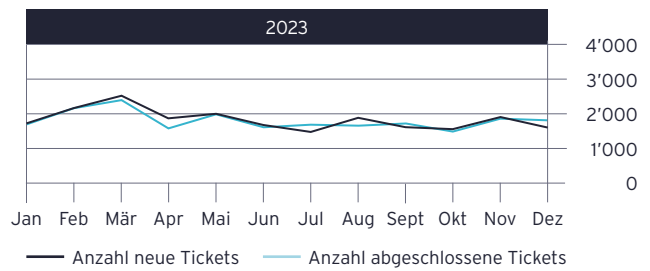
Terminals (Zero Client)	1'083
Notebooks	2'652
Desktops	527
Drucker	1'129
iPhone/iPad (MDM)	901
VoIP-Phone	1'481
WiFi-Access Points	1'121

## Services

### Ticketbewegungen

Die folgende Grafik stellt die Anzahl neu eröffneter Tickets der Anzahl gelöster Tickets pro Monat gegenüber. Zum Vergleich ist der 12-Monats-Durchschnitt der Anzahl neu eröffneter Tickets ebenfalls aufgeführt:

Neue Tickets  
2023: 1'831  
pro Monat



## Kundenzufriedenheit

Die jährliche Kundenzufriedenheitsumfrage gibt wertvolle Hinweise, wie zufrieden die Kundinnen und Kunden mit geleisteten Services sind. Dadurch lassen sich Massnahmen definieren, welche zu weiteren Verbesserungen führen.

### Gesamtergebnis 2023

Seit drei Jahren ist die Umfrageteilnahme leicht rückläufig und liegt aktuell bei 19.3%. Das Gesamtergebnis der Kundenzufriedenheit 2023 liegt mit 86.4% über den beiden Vorjahren (2021: 82.6%, 2022: 84.4%).

In den Kommentaren der negativen Bewertungen («eher schlecht» oder «schlecht») stechen folgende drei Themenfelder hervor, welche als Schwerpunkte für Verbesserungen wahrgenommen werden:

- Geschwindigkeit der Problemlösung
- Leistungsfähigkeit der Informatikmittel
- Verfügbarkeit/Zuverlässigkeit der Informatikmittel

Die Freitextfelder für persönliche Rückmeldungen wurden auch im Berichtsjahr rege genutzt. Rund zwei Drittel der Teilnehmenden haben ihre Bewertung der verschiedenen Leistungskriterien mit konkreten Beispielen untermalt oder zusätzliche persönliche Anliegen geäussert.

### ARI-Angebot

Das gesamte ARI-Angebot wurde zum dritten Mal in Folge mit 4.5 (auf einer Skala von 1 bis 6 gemäss Schulnotensystem) bewertet. Es erfüllt allerdings für einzelne Kundengruppen noch nicht alle Anforderungen: Schulen und Gemeinden sind kritischer gegenüber ARI eingestellt. Bemängelt wurden insbesondere lange Reaktions-/Lösungszeiten sowie eine schlechtere Erreichbarkeit für «Nicht-Pikettkunden». Die diversen Schulungsangebote, Lernwerkstätten und spezifischen Webinare für Kundenrollen wurden dagegen als Bereicherung empfunden.

### Kundenfeedback



#### Service Desk

Freundlichkeit	5.2
telefonische Erreichbarkeit	4.6
Fachkompetenz	4.6
Geschwindigkeit	3.9
Service insgesamt	4.4



#### Kommunikation

zu Störungen	4.7
insgesamt	4.7



#### Informatikmittel

Leistungsfähigkeit	4.4
Verfügbarkeit / Zuverlässigkeit	4.4



#### ARI-Angebot

insgesamt	4.5
-----------	-----

### Informatikmittel

Sowohl hinsichtlich Leistungsfähigkeit als auch punkto Verfügbarkeit/Zuverlässigkeit der Informatikmittel hat sich die Bewertung gegenüber 2022 verbessert (von 4.3 auf 4.4 für beide Kriterien). Unter den Kundengruppen bewerteten nur Gemeinden die Informatikmittel leicht weniger gut als im Vorjahr (-0.6 Prozentpunkte der Positivnennungen gegenüber 2022). Am kritischsten äusserten sich Mitarbeitende der Gemeinde Herisau - sie bewerteten im Durchschnitt die Leistungsfähigkeit mit 3.8 und Verfügbarkeit/Zuverlässigkeit der Informatikmittel mit 3.9. Besonders kritisiert wurde die Leistung der Hardware (Thin Clients, Arbeitsspeicher der Laptops) sowie instabile Fachapplikationen. Beide Aspekte wirken sich störend oder sogar ver hindernd auf die Arbeitstätigkeit der Anwenderinnen und Anwender aus und schwächen dadurch deren Vertrauen in die generelle Zuverlässigkeit der Endgeräte. Die geplante Ersatzbeschaffung von Hardware wird diesbezüglich im Jahresverlauf 2024 Erleichterung bringen.

Ein positives Bild zeigen die Rückmeldungen der Kantonspolizei bezüglich der Informatikmittel. Nicht nur die Leistungsfähigkeit, sondern auch die Verfügbarkeit/Zuverlässigkeit der Informatikmittel wurden 2023 mit einem Durchschnittswert von 4.1 (gegenüber 2.9 für Leistungsfähigkeit und 2.8 für Verfügbarkeit/Zuverlässigkeit im Vorjahr) als «eher gut» eingestuft. Besonders betont wurde die verbesserte Geschwindigkeit der Problemlösung sowie die erhöhte Zuverlässigkeit der Hardware dank des neuen Konzepts für den Zugriff von extern bzw. im Ausseneinsatz.

**«Der komplexe IT-Betrieb der Kantonspolizei mit seinen dutzenden Applikationen und anstehenden oder laufenden IT-Projekten war Ende 2022 kaum mehr händelbar. Die auch extern belegte grosse Unzufriedenheit führte zu einer Situation, die sowohl für die Kantonspolizei wie auch die ARI höchst unbefriedigend war. Auf Basis einer schonungslosen Auslegeordnung wurden in einem strukturierten Prozess der Sollzustand definiert und zielgerichtete Massnahmen zur schrittweisen Erreichung dieses Ziels festgelegt.**

**Die entsprechenden Umsetzungsschritte wurden im Verlaufe des Jahres 2023 schrittweise und in Prioritäten realisiert. Die gemeinsam erarbeiteten Lösungen führten zu einer spürbaren und markanten Verbesserung des Kapo-IT-Betriebes. Die erfreulichen Entwicklungsschritte widerspiegeln sich auch im positiven Resultat der kantonspolizeiinternen Kaderumfrage zum IT-Betrieb. Die Bemühungen aller Beteiligten haben sich positiv ausgewirkt.**

**Die heute definierten Betriebsprozesse sowie der direkte Kontakt mit Mitarbeitenden des ARI CC BORS werden geschätzt und als konstruktiv erlebt. Die Kantonspolizei fühlt sich ernst genommen und unterstützt. Blicken wir auf die dynamische bis sich fast überschlagende Entwicklung im IT-Bereich, wird die Wichtigkeit des Funktionierens der Scharnierstelle zwischen ARI und Kantonspolizei weiter an Wichtigkeit zunehmen - dies im Interesse der Sicherheit unseres Kantons. »**



**Reto Cavelti**  
 Polizeikommandant  
 Kantonspolizei AR

#### **Kommunikation**

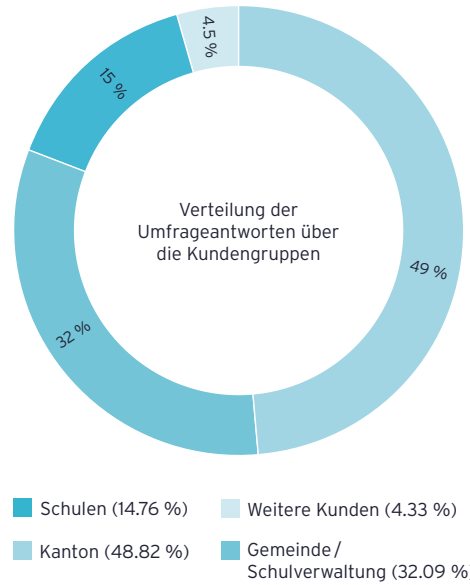
Im Durchschnitt bewerteten 91.0 % der Umfrageteilnehmer die ARI-Kommunikation positiv. Der Anteil der Positivnennungen ist für beide Kriterien (Information zu Störungen/Kommunikation allgemein) im zweiten Jahr in Folge gestiegen (2022: 89.7 %, 2021: 87.3 %). Die positiven Bewertungen der Kundengruppe Schulen liegen deutlich unter dem Durchschnitt. Im schulischen Umfeld wurden Informationen über Störungen dahingehend bemängelt, dass sie häufig mit Verzögerung erfolgten und Wartungstermine nicht frühzeitig bekannt gewesen seien. Im gleichen Kontext wurde der Ticketbearbeitungsprozess generell inkl. der Priorisierung der gemeldeten Probleme kritisiert.

Die generelle Kommunikationsleistung wurde mit 4.7 leicht besser (+1.1%) als im Vorjahr bewertet. Über die Kundengruppen hinweg wurden die Bemühungen seitens ARI für eine grössere Kundenähe in der Kommunikation wahrgenommen, aber unterschiedlich bewertet. Einige Benutzerinnen und Benutzer finden die diversen Kommunikationskanäle und Informationen hilfreich, während dies für andere zu viel ist. Letztere wünschen sich häufig eine adressatengerechtere Formulierung der Inhalte (leichte Sprache, Verzicht auf komplexe Fachbegriffe und unnötige technische Details, Angabe von Fristen zur Störungsbehebung oder Statusaktualisierung). Darüber hinaus wurde die wiederholt fehlerhafte Rechnungsstellung bemängelt. Sämtliche vorgenannten, prozessbezogenen Kritikpunkte stehen 2024 bei ARI im Fokus der Optimierungsmassnahmen.

**Service Desk**

Die einzelnen Bewertungskriterien für die Leistungen des ARI-Service-Desks weisen gegenüber 2022 einen minimalen Abwärtstrend aus. Gleichzeitig haben die positiven Nennungen über alle Kundengruppen hinweg durchgehend zugenommen. 87.3 % der Bewertungen in der Kundenzufriedenheitsumfrage waren «eher gut», «gut» oder «sehr gut». Dies entspricht einer Verbesserung gegenüber den beiden vorhergehenden Jahren (2022: 84.1%, 2021: 82.3%). Aus diesem scheinbaren Widerspruch lässt sich ableiten, dass mehr Benutzerinnen und Benutzer eine positive Bewertung abgegeben haben, dabei aber ein Grossteil zur Note 4 «eher gut» tendiert. Die Bemühungen für einen lösungsorientierten Kontakt des ARI-Supportteams tragen also erste kleine Früchte.

Betrachtet man die einzelnen Kriterien der Service-Desk-Leistungen, so sticht die Geschwindigkeit der Problemlösung besonders ins Auge: Mit einer Note von 3.9 und 71.8 % positiven Nennungen wurde ARI 2023 in diesem Zusammenhang eher ungenügende Leistung bescheinigt. Dennoch entspricht dieses Ergebnis einer Steigerung um 5.7 Prozentpunkte gegenüber 2022. Mehrere Freitextkommentare weisen darauf hin, dass die Erstbearbeitung eines Tickets jeweils zeitnah erfolgt, aber detaillierte Abklärungen oder systemtechnische Anpassungen dann aus Kundensicht zu lange auf sich warten lassen.



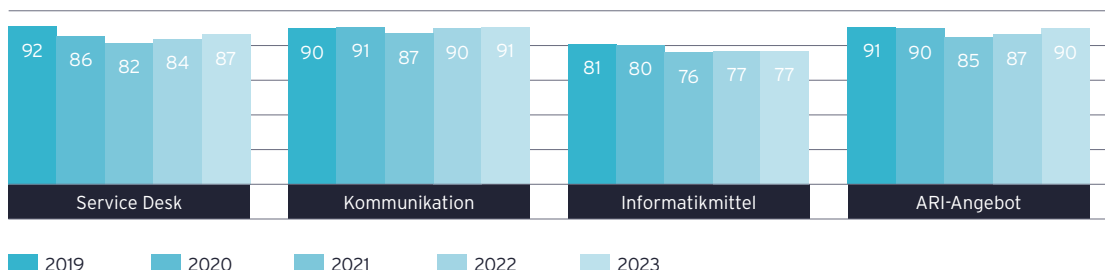
Die schlechter bewertete Lösungsgeschwindigkeit wirkt sich schliesslich auch auf die Beurteilung der Gesamtleistung des Service Desks aus: Note 4.4 mit einem Anteil positiver Nennungen von 86.0%. Alle Kommentare in diesem Kontext beziehen sich auf den Ticketprozess. Die bestehenden Projekte zur weiteren Optimierung der Abläufe werden 2024 fortgeführt. Sie werden sich - sowohl ARI-intern als auch zwischen ARI und ihren Kundinnen und Kunden - auf die Ticketbearbeitung und die damit verbundene Kommunikation positiv auswirken.

**Ausblick**

2024 richtet ARI ihren Fokus auf die besonderen Bedürfnisse ihrer verschiedenen Kundengruppen. Im neuen Jahr wird ein Projekt zur Ersatzbeschaffung von modernen, gemeinsam mit den Kunden evaluierten Geräten lanciert. Dadurch wird sich u.a. die Performance und damit die Zufriedenheit verbessern.

**Zusammenfassung**

Die folgende Grafik zeigt für die Jahre 2019 bis 2023 den Prozentsatz der Teilnehmenden, die ARI in den entsprechenden Bereichen positiv («eher gut» bis «sehr gut») bewertet haben.





# Ausblick

Auch im kommenden Jahr unterstützen wir Kanton und Gemeinden auf dem Weg der digitalen Transformation. Mit der Realisierung des Portals «mein.ar.ch» wurden im Berichtsjahr die Basisinfrastruktur und erste Online-Services bereitgestellt. Im kommenden Jahr sollen weitere Services folgen. Dank der Integration des Portals in die internen Systeme stellen wir sicher, dass die Prozesse zwischen Verwaltung und Einwohnerinnen und Einwohnern medienbruchfrei abgewickelt werden können.

Unsere Kunden setzen zunehmend mobile Endgeräte ein. Dieser seit mehreren Jahren zu beobachtende Trend hat sich im Berichtsjahr akzentuiert und dürfte sich in den kommenden Jahren fortsetzen. Die von ARI bereitgestellte Plattform erlaubt den sicheren Zugriff auf Daten und Applikationen mit den mobilen Geräten sowohl im Büro wie auch ausserhalb. Wir erwarten deshalb, dass der Einsatz von virtuellen Desktops und Terminals (Thin Clients) weiter zurückgehen wird.

Die technische Entwicklung beschleunigt diesen Trend. Im kommenden Jahr muss die Telefonie-lösung Skype for Business ersetzt werden. Als Nachfolgelösung wird Microsoft Teams eingeführt. Da die heute eingesetzten Terminals mit Teams nicht kompatibel sind, sollen sie bis Ende 2025 abgelöst werden. Mit diesem Schritt wird die Vielfalt bei den Endgeräten reduziert, was sich positiv auf die Kosten auswirken wird.

Wir verwalten auf unseren Systemen eine Vielzahl unterschiedlicher Kundendaten. Darunter befinden sich Personendaten, die gemäss dem Datenschutzgesetz als besonders schützenswert gelten. Um diese Daten bestmöglich vor Cyber-attacken zu schützen, haben wir in den letzten Jahren zahlreiche technische und organisatorische Massnahmen umgesetzt. Allerdings werden die Bedrohungen in den kommenden Jahren weiter zunehmen. Dazu dürfte unter anderem die Entwicklung im Bereich der künstlichen Intelligenz (KI) beitragen. KI hat einerseits das Potenzial, Unternehmen zu unterstützen und Cyberangriffe schnell abzuwehren. Andererseits können Angreifende KI als Teil ihrer Attacken nutzen. Erste Angriffe, bei denen KI eingesetzt wurde, sind bereits bekannt. Es ist davon auszugehen, dass künstliche Intelligenz die IT-Sicherheit grundlegend verändern wird.

Angesichts des sich rasch entwickelnden Umfangs und der Komplexität von Cyberbedrohungen erfordert die zügige Erkennung und Abwehr von Cyberangriffen flexible technologische und organisatorische Massnahmen, die sich an die ständig wechselnde Bedrohungslage anpassen können. Wir müssen neben präventiven Sicherheitsmassnahmen auch aktiv unsere Widerstandsfähigkeit gegenüber Cyberangriffen stärken.

Um dies zu erreichen, sollen ab 2025 zusätzliche technische Massnahmen sowie eine 7×24-Überwachung durch ein «Security Operations Center» implementiert werden. Zur Beschaffung der vorgesehenen Leistungen haben wir gemeinsam mit fünf weiteren Ostschweizer Kantonen eine Ausschreibung durchgeführt. Dank der gemeinsamen Beschaffung können Synergien genutzt werden, was sich positiv auf die Kosten auswirkt. Durch den Einsatz gemeinsamer IT-Sicherheitslösungen in den beteiligten Kantonen können Bedrohungen besser erkannt und präventive Massnahmen ergriffen werden. Erste Arbeiten zur Einführung der zusätzlichen Services wollen wir 2024 starten, die Einführung ist ab 2025 vorgesehen.

Die Mitarbeitenden der ARI freuen sich, unsere Kundinnen und Kunden auch im kommenden Jahr in zahlreichen Projekten und mit verfügbaren, sicheren und leistungsfähigen Services unterstützen zu dürfen.





# Impressum

© AR Informatik AG, Geschäftsbericht 2023

**Redaktion:**

AR Informatik AG

**Fotos:**

Erich Brassel

ARI-Mitarbeitende

**Gestaltung:**

UNODUO GmbH

Büro für Grafik

Ruhbergstrasse 1

9000 St.Gallen

[unoduo.ch](http://unoduo.ch)

**Korrektorat:**

m communications GmbH

Garwidenstrasse 5

8932 Mettmenstetten

[mcommunications.ch](http://mcommunications.ch)